

INFORME DE EVIDENCIAS DE EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN DE LA PPSS 2024



Es Tiempo
del Bienestar
para la Salud
Mental

BUCARAMANGA SANTANDER

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|-----------|
| INTRODUCCIÓN..... | 3 |
| EJE1FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL PARA LA GARANTIA DEL DERECHO A LA PARTICIPACIÓN..... | 4 |
| LINEA: E1La..... | 4 |
| LINEA: E1Lb..... | 5 |
| LINEA: E1Le..... | 8 |
| LINEA: E1Lh..... | 8 |
| EJE 2 EMPODERAMIENTO DE LA CIUDADANÍA Y LAS ORGANIZACIONES SOCIALES EN SALUD..... | 10 |
| LINEA: E2La..... | 10 |
| LINEA: E2Lb..... | 12 |
| LINEA: E2Lc..... | 13 |
| LINEA: E2Ld..... | 19 |
| LINEA: E2Le..... | 21 |
| LINEA: E2Lf..... | 22 |
| EJE 3 IMPULSAR LA CULTURA DE LA SALUD..... | 26 |
| LINEA: E3La..... | 26 |
| LINEA: E3Lb..... | 31 |
| LINEA: E3Lc..... | 33 |
| LINEA: E3Ld..... | 36 |
| EJE 4 FORTALECIMIENTO DEL CONTROL SOCIAL..... | 37 |
| LINEA: E4La..... | 38 |
| LINEA: E4Lb..... | 42 |
| LINEA: E4Lc..... | 47 |
| LINEA: E4Le..... | 48 |
| EJE 5 GESTIÓN Y GARANTÍA DE LA SALUD CON PARTICIPACIÓN EN EL PROCESO DE DECISIÓN..... | 54 |
| LINEA: E5La..... | 54 |
| LINEA: E5Lb..... | 55 |
| LINEA: E5Lc..... | 56 |
| LINEA: E5Ld..... | 58 |

INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como objetivo principal evidenciar la ejecución de las 23 actividades contempladas en el Plan de Acción 2024 de la Política de Participación Social en Salud (PPSS) de la E.S.E. Hospital Psiquiátrico San Camilo de Santander. Dichas actividades se desarrollan en cumplimiento de la Resolución 2063 de 2017, la cual establece las directrices para garantizar el derecho a la participación social en salud, su fortalecimiento y la apropiación por parte de la ciudadanía de los mecanismos y condiciones necesarios para ejercer dicho derecho.

La Resolución 2063 de 2017 busca garantizar el derecho fundamental a la salud, en el marco de la Ley Estatutaria de Salud, y en armonía con la Política de Atención Integral en Salud (PAIS), a través de la implementación de los cinco ejes estratégicos definidos en la normativa.

Es relevante destacar que todas las evidencias documentales y fotográficas correspondientes al desarrollo de las actividades del Plan de Acción de la PPSS, tales como actas, listados de asistencia, registros fotográficos, videos, entre otros, se encuentran debidamente archivadas en formato físico y digital en la oficina de Información y Atención al Usuario (SIAU). Asimismo, algunas de estas actividades fueron socializadas a través de las redes sociales oficiales de la institución, las cuales pueden consultarse en el siguiente enlace:

- https://www.facebook.com/hospitalsancamilobucaramanga/?locale=es_LA
- <https://hospitalsancamilo.gov.co/>

El desarrollo de estas actividades ha permitido fortalecer los procesos de participación ciudadana, contribuyendo a la transparencia y garantizando el ejercicio efectivo de los derechos de los usuarios en el marco de la atención integral en salud.

EJE1 FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL PARA LA GARANTIA DEL DERECHO A LA PARTICIPACIÓN.

LINEA: E1La

- Meta de la línea de acción: Incluir en el presupuesto recursos para las actividades relacionadas del componente de participación social con personal idóneo para la realización de las mismas.
- Actividad: Incorporar un mayor número de talento humano capacitado para asegurar la efectiva implementación de la política de participación social en salud, optimizando los procesos de atención al usuario y gestión de la información, con el fin de mejorar la calidad del servicio y garantizar el cumplimiento de los lineamientos establecidos.
- Evidencia: Certificados

NIT 901.784.115-0



LA CORPORACION DE PROFESIONALES Y ADMINISTRATIVOS DE LA SALUD DEL ORIENTE COLOMBIANO, SIGLA: SORTE SALUD

NIT. No. 901,784,115-0

CERTIFICA:

Que, la señora **ANDREA CAROLINA MONTAÑA AMAYA**, identificada con cedula de ciudadanía número **1070981081** de FATACATIVA, se encuentra vinculada a **SORTESALUD**, mediante contrato laboral de obra o labor, desde el día jueves, 01 de agosto del 2024 a la fecha, , ejecutando el cargo de **APOYO BASICO**, perteneciente al servicio **SIAU**, en el área ADMINISTRATIVO de la E.S.E HOSPITAL PSIAQUITRICO SAN CAMILO.

Se expide la presente certificación a solicitud del interesado, en la ciudad de Bucaramanga - Santander, el día **20 de Enero del 2025**.

Cordialmente,


Anamaria Parra P
Jefe departamento SSSI
SORTESALUD

NIT 901.784.115-0



**LA CORPORACION DE PROFESIONALES Y
ADMINISTRATIVOS DE LA SALUD DEL ORIENTE
COLOMBIANO, SIGLA: SORTE SALUD**

NIT. No. 901,784,115-0

CERTIFICA:

Que, la señora **NURIS YURLEI PEÑA NIÑO**, identificada con cedula de ciudadanía número **1095821099** de **FLORIDABLANCA**, se encuentra vinculada a **SORTESALUD**, mediante contrato laboral de obra o labor, desde el día martes, 10 de septiembre del 2024 a la fecha, , ejecutando el cargo de **APOYO BASICO**, perteneciente al servicio **SIAU**, en el área ADMINISTRATIVO de la E.S.E HOSPITAL PSQUIATRICO SAN CAMILO.

Se expide la presente certificación a solicitud del interesado, en la ciudad de Bucaramanga - Santander, el día **20 de Enero del 2025**.

Cordialmente,



Anamaría Parra P
Jefe departamento SSSI
SORTESALUD

LINEA: E1Lb

- Meta de la línea de acción: Realizar socialización al personal de salud de la institución generando capacidades para ejercer el derecho a la participación.
- Actividad: Desarrollar una capacitación virtual sobre la participación social dirigida a personal misional de la ESE Hospital Psiquiátrico San Camilo y sus Sedes.
- Evidencia: Acta de socialización.

| ACTA DE REUNIÓN | | | |
|-------------------------------|-----------------------------|--|--------------|
| PR. Gestión de la Información | TP. Administrativo | | |
| | Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06 | | Versión : 05 |
| SP. Gestión Documental | Página 1 de 22 | | |

| | | | |
|--|---|--------------------------------|------------|
| Acta No. | Fecha | Lugar | Hora |
| 18 | Mes de Junio | Plataforma San Camilo Learning | |
| Nombre o tema de la reunión: | Capacitación procedimiento PQRSDF cliente interno y externo | Inicio 7:00AM | Fin 5:00PM |
| Líder de la reunión: Karen Dayana Santos Peña | | | |
| Objetivo de la reunión: Socializar a los colaboradores de la institución y sedes el procedimiento actualizado a la norma vigente de PQRSDF tanto a cliente interno y externo con el fin conocer y participar del manejo institucional cumpliendo los tiempos de oportunidad. | | | |

| Agenda de la reunión | |
|----------------------|------------------------------------|
| No. | Ítem |
| 1 | Socialización procedimiento PQRSDF |
| 2 | Realización de test |
| 3 | |

| Desarrollo de la reunión | | | |
|--|--|--|--|
| 1. La E.S.E. Hospital Psiquiátrico San Camilo, cuenta con la plataforma San Camilo Learning, para realizar capacitaciones. Se socializa la temática relacionada con procedimiento PQRSDF : | | | |
| Recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones, formuladas por los usuarios y/o familiares, representante legal y la comunidad en general, relacionadas con los servicios prestados en la ESE Hospital Psiquiátrico San Camilo y sedes. | | | |
| Teniendo en cuenta la circular externa 20233151000000010-5 de la superintendencia nacional de salud se adoptan las siguientes definiciones: | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Petición: Solicitud a través de la cual una persona por motivos de interés general o | | | |

| ACTA DE REUNIÓN | | | |
|-------------------------------|-----------------------------|--|--------------|
| PR. Gestión de la Información | TP. Administrativo | | |
| | Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06 | | Versión : 05 |
| SP. Gestión Documental | Página 2 de 22 | | |

- Queja:** Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.
- Reclamo:** Solicitud a través de la cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sector Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.
- Reclamo de riesgo simple:** Reclamo a través del cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud, sin que se identifique un riesgo inminente para la vida, la integridad del usuario, afectación a población vulnerable, ni cause gran impacto en el sector.
- Reclamo de riesgo priorizado:** Reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecte a poblaciones vulnerables o causen gran impacto en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o el Sector Salud.
- Reclamo de riesgo vital:** Reclamo que involucra un riesgo inminente para la vida o para la integridad de la persona; puede tratarse de un usuario cuya condición clínica representa un riesgo vital, o que en caso de no recibir atención inmediata presenta alta probabilidad de pérdida de miembro u órgano; o que refiere presentar un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado; o manifiesta una condición en salud que de no recibir el servicio requerido en el corto plazo, podría presentar un rápido deterioro que pone en riesgo la integridad de la persona e incluso ocasionar la muerte.
- Sugerencia:** Recomendación, muestra sentido de pertenencia de los usuarios.
- Felicitación:** Expresión de alegría y satisfacción que se siente por algo que ha ocurrido a una persona.
- Usuario:** Persona que hace uso de su derecho para tener acceso a la información o al uso de bienes o atención salud.

Para la ESE hospital psiquiátrico San Camilo y sedes se clasifica el tipo de riesgo teniendo en cuenta la naturaleza de la institución en salud mental así:

Reclamos de riesgo vital: Estos reclamos en salud deberán ser resueltos de manera inmediata y en todo caso no podrán superar el término máximo de veinticuatro (24) horas.

2

| ACTA DE REUNIÓN | | | |
|-------------------------------|-----------------------------|--|--------------|
| PR. Gestión de la Información | TP. Administrativo | | |
| | Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06 | | Versión : 05 |
| SP. Gestión Documental | Página 3 de 22 | | |

- La entrega de medicamentos para casos de "extrema urgencia" está dirigida a pacientes mayores de 62 años.
- Desorden severo del comportamiento con amenaza inmediata de violencia extrema o comportamiento violento, posesión observada de armas, ideas de autodestrucción, agitación extrema y comportamiento extraño y/o desorientado.
- Alteraciones del comportamiento y psiquiátricas: violento o agresivo, amenaza inmediata para él mismo u otros, requiere o ha requerido contención tanto física como química u de otro orden, agitación o agresividad severa.
- Riesgo probable de daño a sí mismo u otros y/o del paciente, alteraciones del comportamiento severas: Agitación extrema, agresividad física y verbal, confusa, incapaz de cooperar, alucinaciones, ilusiones delirantes, paranoia, requiere contención, existe riesgo elevado de tentativa de suicidio, existe amenaza divulgada de evasión del tratamiento.
- Riesgo daño hacia el mismo, psicosis aguda o desórdenes graves del pensamiento, crisis circunstancial, daño deliberado hacia uno mismo, agitado/retirado, potencialmente agresivo.
- Riesgo posible de daño a sí mismo u otros y/o pacientes con alteraciones del comportamiento moderadas y/o angustia severa, agitación, conducta introspectiva, comprensión ambivalente del tratamiento.

Reclamos de riesgo priorizado: Estos reclamos en salud deberán ser resueltos con la inmediatez que la situación del paciente requiera y, en todo caso no podrán superar el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas.

Población especial (Mayores de 62 años):

- Consultas médicas: Los servicios de consulta externa médica especializada y psicología (ej. psiquiatría y neurología, psicología y neuropsicología).
- Apoyos diagnósticos: Exámenes de laboratorio, electrocardiograma y electroencefalograma/polisomnograma.

Reclamos de riesgo simple: Término máximo de setenta y dos (72) horas a partir de la fecha de radicación.

- Consultas médicas y psicológicas: Consulta externa médica especializada psiquiatría y neurología, psicología y neuropsicología.
- Apoyos diagnósticos: Exámenes de laboratorio, electrocardiograma, electroencefalograma/polisomnograma.
- Fórmula de medicamentos: setenta y dos (72) horas siguientes cuando la medicación incluida en el plan de beneficios no se ha entregado, esta será entregada en las próximas 48 horas en domicilio para usuarios mayores de 62 años, haciendo la salvedad que si el medicamento se encuentra desabastecido a nivel nacional, no se realizará tal entrega hasta que el fabricante lo coloque nuevamente en circulación.
- Alteraciones del comportamiento y psiquiátricas: Problema de salud mental, bajo riesgo inmediato de daño a sí mismo o a otros: angustia moderada sin agitación, paciente irritable sin agresividad, cooperador, cuenta historia coherente.
- Alteraciones del comportamiento y psiquiátricas: Paciente conocido con síntomas crónicos, crisis social, paciente clínicamente asintomático: ningún peligro de daño para el mismo u otros y/o ninguna señal de ansiedad aguda y/o ninguna alteración del comportamiento cooperador, comunicativo y capaz de seguir un plan de tratamiento, capaz de discutir sobre su comportamiento, obediente las instrucciones recibidas.

Peticiones generales:

- Peticiones generales: quince (15) días hábiles.
- Solicitudes de información: diez (10) días hábiles.
- Copias: dentro de los tres (3) días hábiles - Si las copias son de historias clínicas o de exámenes y se requieran para una consulta o urgencia, serán catalogados como reclamos.

Gestión de PQRSF

3

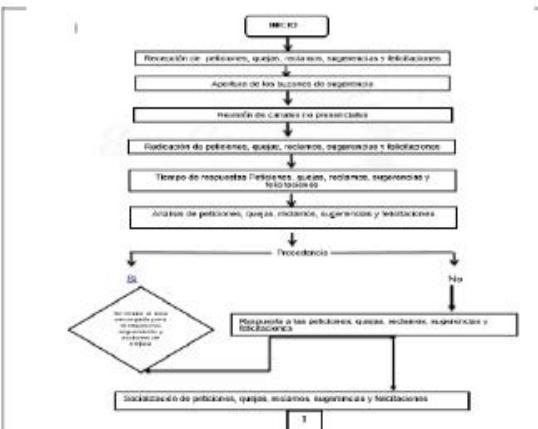
4



| ACTA DE REUNIÓN | |
|--|--------------------|
| PR. Gestión de la Información | TP. Administrativo |
| Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06 Versión :05 | |

SP. Gestión Documental

Página 5 de 22



A continuación se describen las actividades:

| No | Actividad | Descripción de la Actividad | Responsable | Punto de Control | Registro |
|----|--|---|--|--|---|
| 1. | Recopilación de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones | Se reciben las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones a través de los canales de contacto tales como: buzones de sugerencias instalados en los diferentes servicios y sedes de la institución, página | profesional Apoyo sistema de información y atención al usuario | Oficina sistema de información y atención al usuario-Subdirección Científica | Formato de PQRSDF (código: AD-GIT-SIAU-P-02-R-01) |

5

| ACTA DE REUNIÓN | |
|--|--------------------|
| PR. Gestión de la Información | TP. Administrativo |
| Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06 Versión :05 | |

SP. Gestión Documental

Página 9 de 22

RESULTADOS CUESTIONARIO Y CUMPLIMIENTO :

| EFICACIA DE LA CAPACITACIÓN | | | |
|---|-------|----------------|--|
| (Nº. de colaboradores con calificación superior a 70% en la prueba pos test) | * 100 | % EFICACIA | |
| 144 | | 144 | |
| (Total de colaboradores que asistieron a Capacitaciones) | 164 | 88 | |
| CUMPLIMIENTO DE ASISTENCIA A LA CAPACITACIÓN | | | |
| Número de Colaboradores Capacitados | * 100 | % CUMPLIMIENTO | |
| 164 | | 85 | |
| Total de Colaboradores registrados | 193 | | |

La eficacia de la capacitación en el procedimiento PQRSDF para clientes internos y externos se evaluó mediante el porcentaje de colaboradores que obtuvieron una calificación superior al 70% en la prueba pos test. De los 164 colaboradores que asistieron a las capacitaciones, 144 alcanzaron este nivel, lo que representa aproximadamente un 87.80% de eficacia. Este resultado indica que la mayoría de los participantes comprendieron y asimilaron correctamente el contenido impartido.

En cuanto al cumplimiento de la asistencia, se observó que de un total de 193 colaboradores registrados, 164 efectivamente participaron en las sesiones de capacitación. Esto representa un cumplimiento del 84.97% en la asistencia a las capacitaciones sobre el procedimiento PQRSDF.

En conclusión, los datos sugieren que la capacitación ha sido efectiva en términos de aprendizaje y participación, proporcionando a los colaboradores tanto internos como externos una sólida comprensión del procedimiento PQRSDF, lo cual es crucial para mejorar la competencia y el desempeño en la organización.

Soporte de la realización en la plataforma san camilo learning y certificados de curso

9

| ACTA DE REUNIÓN | |
|--|--------------------|
| PR. Gestión de la Información | TP. Administrativo |
| Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06 Versión :05 | |

SP. Gestión Documental

Página 10 de 22

CAPACITACION SAN CAMILO LEARNING TEMA: SOCIALIZACION PROCEDIMIENTO PQRSDF CLIENTE INTERNO Y EXTERNO DEL 1 AL 30 DE JUNIO DE 2024

| N. | Apellido(s) | Nombre | Institución | Cuestionario |
|----|--------------------|------------------|--|--------------|
| 1 | Alquichire | Wendy Stephanie | Gestion Integral-Auxiliar - Oficina Juridicidad | 100 |
| 2 | Alvarado Vega | Dorian Smith | Dar salud - Auxiliar Enfermeria | 81 |
| 3 | ALVAREZ Patiño | Ángel Ramiro | Planta Ese Hosca- Auxiliar Área De La Salud | 96 |
| 4 | Aponte Vence | Mario Javier | Planta Ese Hosca- Médico Especialista - Psiquiatra | 76 |
| 5 | Ardila Baez | Teofilde | Planta Ese Hosca- Auxiliar Área De La Salud | 97 |
| 6 | Arenas Benitez | Claudia Patricia | Planta Ese Hosca- Auxiliar Administrativa | 97 |
| 7 | Arredondo Garcia | Luz Karina | Dar salud - Auxiliar Enfermeria | 100 |
| 8 | Avellaneda | José David | Dar salud-Auxiliar De Enfermería | 88 |
| 9 | Ayala Sanabria | Dudan Albeiro | Dar salud - Auxiliar Enfermeria | 100 |
| 10 | Ballesteros Vargas | Ludi Yamile | Gestion Integral- Técnico Ío - Financiera | 82 |
| 11 | Barojas Guzman | Ludi Amparo | Gestion Integral-Financiera | 100 |
| 12 | Baron Torres | Yenny Johanna | Dar salud - Auxiliar Enfermeria | 100 |

10



LINEA: E1Le

- Meta de la línea de acción: Realizar gestiones interinstitucionales para la formación de la comunidad en planeación y control social en salud.
- Actividad: Gestionar ante la entidades como el Sena una capacitación virtual en temas de participación social ciudadana para la alianza de usuarios institucional.
- Evidencia: Se realizó la respectiva gestión.

SIAU

De: SIAU <siau@hospitalsancamilo.gov.co>
Enviado el: miércoles, 28 de febrero de 2024 12:07 p. m.
Para: 'lmanaya@bucaramanga.gov.co'
Asunto: RE: Solicitud de capacitaciones Alianza de Usuarios ESE Hospital Psiquiátrico San Camilo

Bucaramanga, 28 de febrero del 2024

Dra. Luz Marina Amaya
Alcaldía de Bucaramanga

Cordial Saludo,

De manera muy atenta y con el fin de capacitar en temas de suma importancia relacionados con gestión pública, control social y mecanismos de participación social en salud, solicitamos muy amablemente de su gestión para realizar una jornada virtual con capacitaciones con los miembros de la alianza de usuarios ESE Hospital Psiquiátrico San Camilo esto con el fin de dar a conocer los temas anteriormente mencionados, quedo atenta a su respuesta.

Cordialmente,



PS. KAREN DAYANA SANTOS PEÑA
 PROFESIONAL SIAU
 E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo
 Correo: siau@hospitalsancamilo.gov.co
 Teléfono: 7008392

"La E.S.E HOSPITAL PSIQUETRICO SAN CAMILO en cumplimiento con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, en el numeral 3 y el parágrafo del artículo 10 del Decreto 1377 de 2013, y a lo previsto en la Resolución de Rectoría No. 1227 de 2013, es responsable y encargada del tratamiento (recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión) de los datos personales incluidos en sus bases de datos y archivos, indispensables para el desarrollo de su misión institucional de formación, investigación y extensión. Los titulares de datos personales tienen el derecho de conocer, actualizar, rectificar o suprimir frente a los responsables del tratamiento, la información recolectada en las bases de datos o archivos, en los términos establecidos en la normatividad vigente y en el Manual de Procedimientos Administrativos para el Tratamiento de Datos Personales de la E.S.E HOSPITAL PSIQUETRICO SAN CAMILO, el cual puede ser consultado

1

LINEA: E1Lh

- Meta de la línea de acción: Generar estrategias de conocimiento donde se incluya el enfoque diferencial en la identificación y atención a los usuarios.

- Actividad: Desarrollar una capacitación con el personal de primera línea de atención de la E.S.E acerca de qué es el enfoque diferencial.
- Evidencia: Acta de socialización

| ACTA DE REUNIÓN | | |
|-------------------------------|--------------------|--|
| PR. Gestión de la Información | TP. Administrativo | |
| Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06 | Versión : 05 | |

| | | | |
|--|-------------------|---|-------|
| Acta No. 12 | Fecha: Julio 2024 | Lugar: E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo | Hora: |
| Nombre o tema de la reunión: SOCIALIZACION ENFOQUE DIFERENCIAL | Inicio 09 AM | Fin 12 AM | |
| Líder de la reunión: OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO SIAU – ANDREA CAROLINA MONTAÑA AMAYA | | | |
| Objetivo de la reunión: Dar a conocer al personal de primera línea de atención de la institución acerca del enfoque diferencial y la población que se beneficia del mismo. | | | |
| | | | |

| Agenda de la reunión | |
|----------------------|-----------------------------------|
| No. | |
| 1. | Socialización Enfoque Diferencial |
| 2. | Entrega de infografía |
| 3. | |

| Desarrollo de la reunión | |
|--|--|
| Se realiza capacitación al personal de primera línea de atención de la E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo acerca del enfoque diferencial y la población que se beneficia del mismo, con el fin de brindar una atención humanizada, respetuosa y comprometida con la inclusión social y la reducción de la discriminación en salud. | |
| ENFOQUE DIFERENCIAL | |
| En sus principios generales la Ley 1448 de 2011, en el artículo 13 incorpora el principio de Enfoque Diferencial que orienta todos los procesos, medidas y acciones que se desarrollan para asistir, atender, proteger y reparar integralmente a las víctimas. La ley establece que: | |
| "El principio de enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, orientación sexual y situación de discapacidad. | |

| ACTA DE REUNIÓN | | |
|-------------------------------|--------------------|--|
| PR. Gestión de la Información | TP. Administrativo | |
| Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06 | Versión : 05 | |

Por tal razón, las medidas de ayuda humanitaria, atención asistencial y reparación integral que se establecen en la presente ley, contarán con dicho enfoque".

Enfoques

Género

El enfoque de género tiene como objetivo identificar y caracterizar las particularidades contextuales y situaciones vivenciadas por las personas de acuerdo con su sexo y a los constructos sociales asociados con dicho sexo, con sus implicaciones y diferencias económicas, políticas, psicológicas, culturales y jurídicas, identificando brechas y patrones de discriminación.

Étnico

El enfoque diferencial étnico parte de la necesidad de identificar y caracterizar a la población que hace parte de los grupos étnicos, con el objetivo de visibilizarla y ser fuente de información para el reconocimiento de la diversidad poblacional del país.

Discapacidad

El enfoque de discapacidad parte de la necesidad de identificar y caracterizar a las personas con discapacidad y sus factores contextuales para contribuir en la visibilización de esta población y en la focalización de acciones afirmativas orientadas a la inclusión y garantía de sus derechos.

Ciclo de vida

Este enfoque parte de reconocer que, en general, en cada etapa del ciclo de vida, desde el nacimiento hasta el final de la vida, se tienen diferentes necesidades vitales, expectativas sociales, capacidades, y responsabilidades. Estos aspectos son dinámicos y difieren de acuerdo con el contexto social e histórico. Los datos estadísticos desagregados por rangos de edad son insumo para la comprensión de estas características y para el diseño de acciones orientadas a esas distintas etapas.

2

| ACTA DE REUNIÓN | | |
|-------------------------------|--------------------|--|
| PR. Gestión de la Información | TP. Administrativo | |
| Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06 | Versión : 05 | |

b) proponer y desarrollar estudios técnicos e investigaciones para facilitar la formulación y evaluación de las políticas, estrategias, planes, programas, proyectos e iniciativas dirigidos a la atención con enfoque diferencial de la población beneficiaria del Sector de Inclusión Social y Reconciliación,

c) promover al interior de las dependencias del Departamento y de las entidades del Sector la implementación de planes, programas, proyectos e iniciativas para atender con Enfoque diferencial a la población beneficiaria de los programas del Sector Administrativo de Inclusión social y Reconciliación, entre otras.

Folleto explicativo



Se adjunta evidencia fotográfica y lista de asistencia

Anexo: Listado de Asistencia AD-GIT-SIAU-P-03-R-04

4

| ACTA DE REUNIÓN | | |
|-------------------------------|--------------------|--|
| PR. Gestión de la Información | TP. Administrativo | |
| Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06 | Versión : 05 | |



5

| ACTA DE REUNIÓN | | |
|-------------------------------|-----------------------------|--------------|
| PR. Gestión de la Información | TP. Administrativo | |
| | Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06 | Versión : 05 |
| SP. Gestión Documental | Página 6 de 10 | |

| ACTA DE REUNIÓN | |
|---|---|
|  | PR. Gestión de la Información |
| | TP. Administrativo Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06 Versión: 05 |
| | SP. Gestión Documental |
| | Página 7 de 10 |

SOCIALIZACIÓN ENFOQUE DIFERENCIAL

| | | LISTADO DE ASISTENCIA | | |
|-----------------------------|-------------------------------|---|---------------|---------------|
| | | TRAMITACIONES | | LUGAR |
| | | CÓDIGO ADJUNTO | FECHA | WORLD |
| | | PRIMER DOCUMENTO | | |
| | | P.R.C. Clasificación de la intervención | | |
| Nombre y apellidos | | PRIMER DOCUMENTO | | |
| Número de items de revisión | | Categorización estrecha diferencial | | |
| Categoría de los cambios | | Sistematizar las categorizaciones en la SESI hospital/presupuesto que cumple con lo establecido | | |
| Próximo responsable | | Oficina de atención al paciente | | |
| No. | Nombre y apellidos | Proceso / actividad | correo | Teléfono |
| 1 | Karen Díaz de Santos Sáenz | Sistema de seguimiento | 319-3555-0000 | 319-3555-0000 |
| 2 | Ismaelina Paola Gómez Montoya | Identificación y seguimiento | 319-3555-0000 | 319-3555-0000 |
| 3 | Ursula Sánchez | Unidad de seguimiento | 319-3555-0000 | 319-3555-0000 |
| 4 | Ruth Tello Gómez | Atención | 319-3555-0000 | 319-3555-0000 |
| 5 | Patricia Gómez | OTJ | 319-3555-0000 | 319-3555-0000 |
| 6 | Juan Pablo Lugo Muñoz | Desarrollo | 319-3555-0000 | 319-3555-0000 |
| 7 | Deyanir Cárdenas | Desarrollo | 319-3555-0000 | 319-3555-0000 |
| 8 | Alicia Gómez Peralta | Unidad de seguimiento | 319-3555-0000 | 319-3555-0000 |
| 9 | Reyeska Lugo | Unidad de seguimiento | 319-3555-0000 | 319-3555-0000 |
| 10 | Andrea Díaz | Desarrollo | 319-3555-0000 | 319-3555-0000 |
| 11 | Nomura Bautista | PRIMER DOCUMENTO | 319-3555-0000 | 319-3555-0000 |

6

EJE 2 EMPODERAMIENTO DE LA CIUDADANÍA Y LAS ORGANIZACIONES SOCIALES EN SALUD

LINEA: E2La

- Meta de la línea de acción: Implementar una estrategia pedagógica para cualificar a los veedores de salud en los procesos de participación en los temas de interés en salud y en el derecho a la salud.
 - Actividad: Crear estrategia pedagógica en la página web institucional para conocer los temas de interés de los usuarios en relación con derecho a la salud.
 - Evidencia: Acta de capacitaciones, lista de asistencia y evidencias fotográficas.

| ACTA DE COMITÉ | | | |
|-------------------------------|--------------------|-----------------|-------------|
| PR. Gestión de la Información | TP. Administrativo | Código: AD-GIT- | Versión: 05 |
| SP. Gestión Documental | Página 1 de 6 | | |

COMITÉ DE ALIANZA DE USUARIOS
ACTA No 4

Fecha: 15-03-2024

Hora: 10:30am

Lugar: Auditorio de subdirección científica

Asistentes:

- | | |
|---------------------------------|--------------------------------------|
| 1. Judith Becerra Mejía | Presidente Alianza de Usuarios |
| 2. Ilda María Contreras Ramírez | Revisor Fiscal Alianza de Usuarios |
| 3. Leydy Vanessa García | Representante de los usuarios |
| 4. María Eugenia Pineda | Secretaria de la alianza de usuarios |
| 5. Karen Dayana Santos Peña | Profesional SIAU |

ORDEN DEL DÍA

- Verificación del quórum
- Promover estrategias de puesta desarrollar con la ciudadanía sobre el autocuidado
- Generar el plan de trabajo de la alianza 2024
- Invitar a la rendición en cuentas de la institución.
- Firma de los estatutos
- Proposiciones y varios

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Verificación del quórum, se cumple con la participación, la señora Ilda María Contreras participo de manera virtual.
- La presidenta de la junta directiva refiere que es de suma importancia el poder generar estrategias a la comunidad con el fin de que conozcan los servicios de la institución y de igual manera se trabaje en pro de la Promoción y Prevención de la salud mental, por lo que sugiere hacer intervenciones pedagógicas en los espacios académicos

| ACTA DE COMITÉ | | | |
|-------------------------------|--------------------|-----------------|-------------|
| PR. Gestión de la Información | TP. Administrativo | Código: AD-GIT- | Versión: 05 |
| SP. Gestión Documental | Página 2 de 6 | | |

como los colegios esto con el fin de tratar temas de suma importancia en salud mental.

- Durante el desarrollo de la reunión se generan lluvia de ideas relacionadas con el trabajo que desarrollaría la alianza de usuarios durante la vigencia 2024, a lo cual se proyecta el siguiente cronograma y plan de trabajo.

| Actividad propuesta | Responsable | Fecha de ejecución |
|--|---|--------------------|
| Geoniar capacitación en temas relacionados con participación ciudadana a entes como el Sena, Alcaldía Municipal y Cajas de Compensación | Gestión externa (presidente y vicepresidenta de la Alianza) | Abril- Junio |
| Realizar videos educativos a la comunidad en temas relacionados con autocuidado en salud mental | Gestión Interna (Profesional SIAU) | |
| Actualización de la información en la página web de alianza de usuarios. Se sugiere realizar un banner relacionado con información de la alianza de usuarios | Profesional SIAU | Abril |
| Realizar gestiones para la visita de la alianza de usuarios a los servicios hospitalarios de la institución | Profesional SIAU | Abril |
| Socialización semanalmente de los deberes y los derechos de los usuarios | Junta directiva de Alianza de Usuarios | Abril |
| Socialización a los vigilantes acerca de los miembros de la alianza de usuarios y los días de reuniones | Profesional SIAU | Abril |
| Gestión de carnet o chaleco de identificación para los miembros de la alianza de usuarios | Profesional SIAU | Mayo |
| Contacto de los colegios para campañas de sensibilización en temas relacionados con promoción y prevención de la salud mental | Presidente de la Alianza | Junio |

2

1

| ACTA DE COMITÉ | | | |
|-------------------------------|--------------------|-----------------|-------------|
| PR. Gestión de la Información | TP. Administrativo | Código: AD-GIT- | Versión: 05 |
| SP. Gestión Documental | Página 3 de 5 | | |

- Invitar a la rendición en cuentas de la institución: Se socializa a los miembros de la alianza la fecha

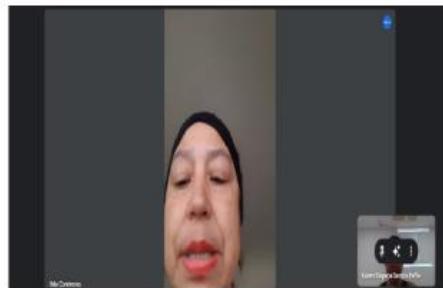


Se motiva a cada uno de ellos a participar tanto en la rendición de cuenta y en elevar pregunta o inquietudes relacionadas con la institución

- Firma de los estatutos: Se realiza firma de los estatutos con los miembro presente en la reunión

| ACTA DE COMITÉ | | | |
|-------------------------------|--------------------|-----------------|-------------|
| PR. Gestión de la Información | TP. Administrativo | Código: AD-GIT- | Versión: 05 |
| SP. Gestión Documental | Página 5 de 5 | | |

ASISTENCIA VIRTUAL



3

5

| | | | |
|---|--|--|--|
|  | ACTA DE COMITE | | |
| PR. Gestión de la Información SP. Gestión Documental | TP. Administrativo Código: AD-GIT-GD-P-04-R-05 Página 1 de 2 | TP. Administrativo Código: AD-GIT-GD-P-04-R-05 Versión: 05 | |
| SP. Gestión Documental | Página 6 de 6 | | |

ASISTENCIA PRESENCIAL

| LISTADO DE ASISTENCIA | | PR. Gestión de la Información SP. Gestión Documental | | | TP. Administrativo Código: AD-GIT-GD-P-04-R-05 Página 1 de 2 | | | PR. Gestión de la Información SP. Gestión Documental | | | TP. Administrativo Código: AD-GIT-GD-P-04-R-05 Versión: 05 | | | | |
|--------------------------------|---|---|-----------------------------|--------------------------------|--|--------------------------------------|-----------------------------|---|---|--------------------------------------|--|--------------------------------|---|--------------------------------------|-----------------------------|
| Nombre e Identidad del Usuario | Foto (B190x140) Alíanza de Usuarios - 2024 | Fecha | 16-03-2024 | Nombre e Identidad del Usuario | Foto (B190x140) Primer y Segundo año de trabajo en el año 2024 | Fecha | 16-03-2024 | Nombre e Identidad del Usuario | Foto (B190x140) Segundo año de trabajo en el año 2024 | Fecha | 16-03-2024 | Nombre e Identidad del Usuario | Foto (B190x140) Tercer año de trabajo en el año 2024 | Fecha | 16-03-2024 |
| Objetivo de la reunión | Reunión de seguimiento de trabajo de los miembros de la Alianza | Diligido por | Yenny Daryna Sánchez Pachía | Objetivo de la reunión | Reunión de seguimiento de trabajo de los miembros de la Alianza | Diligido por | Yenny Daryna Sánchez Pachía | Objetivo de la reunión | Reunión de seguimiento de trabajo de los miembros de la Alianza | Diligido por | Yenny Daryna Sánchez Pachía | Objetivo de la reunión | Reunión de seguimiento de trabajo de los miembros de la Alianza | Diligido por | Yenny Daryna Sánchez Pachía |
| Nº | Nombre y apellido | Proceso o actividad al que pertenece | Teléfono | Nº | Nombre y apellido | Proceso o actividad al que pertenece | Teléfono | Nº | Nombre y apellido | Proceso o actividad al que pertenece | Teléfono | Nº | Nombre y apellido | Proceso o actividad al que pertenece | Teléfono |
| 1 | Yenny Daryna Sánchez Pachía | Alianza de Usuarios | (312) 650-0000 | 2 | Yenny Daryna Sánchez Pachía | Alianza de Usuarios | (312) 650-0000 | 3 | Yenny Daryna Sánchez Pachía | Alianza de Usuarios | (312) 650-0000 | 4 | Yenny Daryna Sánchez Pachía | Alianza de Usuarios | (312) 650-0000 |
| 5 | | | | 6 | | | | 7 | | | | 8 | | | |
| 9 | | | | 10 | | | | 11 | | | | | | | |

6

LINEA: E2Lb

- Meta de la línea de acción: otorgar incentivos que motiven a la comunidad a conformar los espacios de participación ciudadana en salud conformados en la E.S.E.
- Actividad: Se llevará a cabo la publicación en la página web institucional de los nombres de los integrantes de la Alianza de Usuarios, junto con sus funciones y los canales de contacto disponibles. Asimismo, se realizará la entrega de carnets de identificación a todos los miembros de la Alianza, con el fin de facilitar su reconocimiento y fortalecer su vinculación con la institución.

Evidencia: Link de la publicación



[facebook](https://www.facebook.com/story.php?story_fbid=1322944938927551&id=100036361733902&mibextid=WC7FNe&rid=SeNWvQIqC3DxDxD)

E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo

Una gerencia de puertas abiertas

La Oficina encargada del Servicio de Información y Atención al Usuario - SIAU, gestionó una reunión memorable entre la Alianza de Usuarios de la ESE Hospital Psiquiátrico San Camilo y nuestra gerencia, la Dra. Natalia Sofía Ojeda Ortiz, el pasado viernes 16 de agosto.

En ella, los integrantes pudieron expresar de primera mano las necesidades de algunos usuarios, y presentar ideas que apoyen al mejoramiento continuo del servicio en la ESE.

De igual manera, la doctora Natalia aprovechó el espacio para entregarles oficialmente su carnet institucional que los acredita como miembros de la Alianza y de la Familia San Camilo .

#AlianzaDeUsuariosHPSC #FamiliaSanCamilo #SaludMental



Inicia sesión o regístrate en Facebook para conectarte con amigos, familiares y personas que conoces.

[Iniciar sesión](#) [Crear cuenta nueva](#)

<https://www.facebook.com/share/p/ktxakUMsfp69xDfP/?mibextid=WC7FNe>

www.hospitalsancamilo.gov.co

AGENDA TU CITA AQUÍ

ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN DE INTEGRANTES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

De acuerdo a la normatividad vigente una vez conformada la junta directiva de la asociación de usuarios, los representantes participaran en otros escenarios dentro de la institución como lo son el comité de ética, la junta directiva, y serán participes activos en la canalización de las manifestaciones de los usuarios como son las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

Acompañamiento en apertura de buzones de PQRS los días martes y jueves.

CONTACTOS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Presidente:
Judith Becerra Mejía
Teléfono: 3774549787
Correo electrónico: redmujercompartir@hotmail.com

Vicepresidente:
Gonzalo Escobar Herrera
Teléfono: 3033381263
Correo electrónico: Gonzalolder37@outlook.es

SECRETARIO:
María Eugenia Pineda
Teléfono: 3774846999
Correo electrónico:

REVISOR FISCAL:
Ilda María Contreras Ramírez
Teléfono: 365382669
Correo electrónico: idamariaccr@gmail.com

VOCAL:
Claudia Milena Benavides Blanco
Teléfono: 3004224642
Correo electrónico: clammi@hotmail.com

CONTACTO INSTITUCIONAL
Karen Dayana Santos Peña

<https://hospitalsancamilo.gov.co/atencion-al-usuario/asociacion-de-usuarios/>

LINEA: E2Lc

- Meta de la línea de acción: Impulsar información sobre sistema de afiliación transaccional SAT a través del uso de las Tics.

- Actividad: Llevar a cabo cuatro socializaciones a los usuarios relacionadas con el uso de sistema de afiliación transaccional de las Tics.
- Evidencia: Actas de socialización, listas de asistencia.

| ACTA DE REUNIÓN | | | |
|---|--|-------------------------|-------|
| PR. Gestión de la Información | TP. Administrativo | | |
| | Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06 | Versión : 05 | |
| SP. Gestión Documental | Página 1 de 8 | | |
| Acta No. 11 | Fecha: Abril 2024 | Lugar: Consulta externa | Hora: |
| Nombre o tema de la reunión: SOCIALIZACION AFILIACION DE OFICIO Inicio 09 AM Fin 12 AM | | | |
| Líder de la reunión: OFICINA DE ATENCION AL USUARIO SIAU – | | | |
| Objetivo de la reunión: Dar a conocer a los usuarios a ejercer Movilidad en el sistema general de seguridad social y a su vez Afiliación Transaccional a través de la página del Ministerio, en el evento de perder su capacidad de pago en el Régimen Contributivo o viceversa y la ruta de afiliación SGSSS para población colombiana y extranjera. | | | |
| Agenda de la reunión | | | |
| No. 1 | Socialización Movilidad Entre Regímenes | | |
| 2 | Socialización Afiliación Transaccional o de Oficio | | |
| 3. | Socialización ruta de afiliación SGSSS población colombiana y extranjera | | |
| Desarrollo de la reunión | | | |
| Se da inicio a la Capacitación a los usuarios de punto de primera atención (consulta externa), el proceso de "Movilidad Entre Regímenes" en el evento en que pierdan capacidad de pago cuando se encuentren afiliados en el Régimen Contributivo y puedan acceder a los servicios en el Régimen Subsidiado, o adquieran capacidad de pago cuando se encuentren afiliados en el Régimen Subsidiado y puedan acceder a los servicios en el Régimen Contributivo en la misma entidad aseguradora. | | | |
| AFILIACIÓN DE OFICIO | | | |
| A partir de lo establecido en el Artículo 236 del Plan Nacional de Desarrollo (Ley 1955 de 2019), se expidió el Decreto 064 de 2020, el cual en su Artículo 4º establece la afiliación de oficio como instrumento para la afiliación en una EPS, de aquella población que se encuentre sin aseguramiento en salud por parte del Sistema General de Seguridad Social en Salud - SGSSS, o que se encuentre con la novedad de terminación de la inscripción en una EPS. Este instrumento fue reglamentado mediante la Resolución 1128 de 2020. | | | |
| El Ministerio de Salud y Protección Social, en cumplimiento de lo anterior, ha dispuesto una funcionalidad de Afiliación de Oficio, en el Sistema de Afiliación Transaccional – SAT, siendo este el medio para el registro de la afiliación y el reporte de novedades, por parte de los actores del sistema. | | | |

1

| ACTA DE REUNIÓN | | | |
|---|-----------------------------|--------------|--|
| PR. Gestión de la Información | TP. Administrativo | | |
| | Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06 | Versión : 05 | |
| SP. Gestión Documental | Página 2 de 8 | | |
| <p>La información contenida en el Sistema de Afiliación Transaccional – SAT y su manejo, estarán sujetos a las disposiciones sobre protección de datos y demás aspectos relacionados con el tratamiento de información, que le sea aplicable en el marco de las Leyes Estatutarias 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013, Ley 1712 de 2014 y las normas que las modifiquen, reglamente, aclaran o sustituyan.</p> <p>El sitio web para acceder al Sistema de Afiliación Transaccional – SAT, es www.miseguridadsocial.gov.co</p> <p>El ámbito de aplicación para realizar la Afiliación de Oficio que el Sistema de Afiliación Transaccional – SAT, está dirigido a las Instituciones Prestadoras de Salud – IPS y las Entidades Territoriales – ET.</p> <p>REGISTRO EN EL SAT</p> <p>Es importante tener en cuenta el proceso de registro en el SAT, antes de hacer uso de esta funcionalidad:</p> <p>Quienes deben registrarse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Representante Legal de la IPS o Entidad Territorial - ET. • La persona que el representante legal vaya a delegar. • La persona autorizada para hacer las afiliaciones de oficio. <p>Inicie el registro teniendo en cuenta los siguientes pasos:</p> <p>PASO 1:</p> <p>Para acceder al Sistema de Afiliación Transaccional – SAT, www.miseguridadsocial.gov.co, es necesario que se realice un primer registro como persona natural, ingresando los datos básicos como el tipo y número de documento, nombre completo, fecha de nacimiento, correo electrónico personal, entre otros, con la finalidad de crear el usuario y la contraseña respectiva, en el sistema.</p> <p>PASO 2:</p> <p>Una vez el Representante Legal de la IPS (Gerente) o del Ente Territorial (alcalde), haya cumplido con el anterior requisito y tenga las credenciales de autenticación (Usuario y Contraseña), para ingresar al sistema, debe registrarse como persona jurídica y así crear el Rol Empleador Persona Jurídica.</p> <p>Para cumplir con el anterior paso, es necesario que el Representante Legal, tenga a la mano el Registro Único Tributario – RUT, si es que la información registrada no coincide con la reportada en las fuentes de referencia, para ello, debe adjuntar este documento que lo acredita como Representante Legal, el cual dará soporte a la existencia de la persona jurídica.</p> <p>PASO 3:</p> | | | |

2

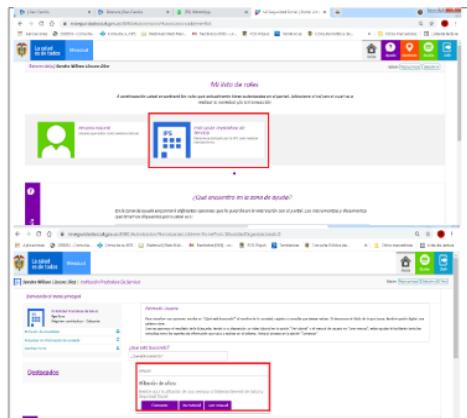
| ACTA DE REUNIÓN | | | |
|---|-----------------------------|--------------|--|
| PR. Gestión de la Información | TP. Administrativo | | |
| | Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06 | Versión : 05 | |
| SP. Gestión Documental | Página 3 de 8 | | |
| <p>El siguiente paso que el Representante Legal, debe realizar es registrar los datos del usuario autorizado por él mismo, quien ejercerá las funciones de delegado y será el que cumpla las mismas acciones del Representante Legal, dentro de Mi Segunda Social.</p> <p>PASO 4:</p> <p>Una vez el delegado haya registrado sus datos básicos como, tipo y número de documento, nombre completo, correo electrónico institucional, entre otros, de esta manera, creará el usuario y su contraseña respectiva en el sistema.</p> <p>PASO 5:</p> <p>El Representante Legal y/o el delegado de la IPS o ET, son los únicos que habilitan en el sistema, a la persona autorizada para realizar las Afiliaciones de Oficio, en el SAT, con el cumplimiento de los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Iniciar sesión en www.miseguridadsocial.gov.co, con las credenciales que fueron creadas. • Seleccionar el Rol Empleador Persona Jurídica. • Seleccionar la opción "Administrar Autorizados". • Seleccionar la opción "Nuevo". • Registrar los datos básicos del "Autorizado". <p>INICIO DE LA AFILIACIÓN DE OFICIO EN EL SAT POR PARTE DEL AUTORIZADO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Iniciar sesión en www.miseguridadsocial.gov.co, con las credenciales que fueron creadas, por parte del "Usuario Autorizado". • Seleccionar el Rol "Ente Territorial" o "Institución Prestadora de Salud", según corresponda. • Seleccionar la opción "Afiliación de Oficio". • Seleccionar la opción "Comenzar" e iniciar con la incorporación de datos del afiliado. | | | |

3

| ACTA DE REUNIÓN | | | |
|--|-----------------------------|--------------|--|
| PR. Gestión de la Información | TP. Administrativo | | |
| | Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06 | Versión : 05 | |
| SP. Gestión Documental | Página 4 de 8 | | |
|  <p>The screenshot shows the 'Mi Segunda Social' website's login interface. It features a logo at the top left, followed by the text 'Bemvino a Mi Segunda Social'. Below this are fields for 'Email' and 'Contraseña', with a 'Crear usuario' button next to them. A message 'Ya tengo usuario' is displayed with a link 'Iniciar sesión'. At the bottom, there are links for 'Iniciar sesión', 'Forgot password?', and 'Forgot email?'. The URL in the address bar is 'http://www.miseguridadsocial.gov.co'.</p> | | | |

4

| ACTA DE REUNIÓN | | |
|-------------------------------|--------------------|--|
| PR. Gestión de la Información | TP. Administrativo | Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06 Versión : 05 |
| SP. Gestión Documental | Página 5 de 8 | |



A screenshot of the Hospital San Camilo website's 'Mis Votos' section. It shows a list of EPS options for users to choose from. One option, 'EPS. Asociación Mutual de Pensiones para la Vejez y de Ahorros', is highlighted with a red box.

| ACTA DE REUNIÓN | | |
|-------------------------------|--------------------|--|
| PR. Gestión de la Información | TP. Administrativo | Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06 Versión : 05 |
| SP. Gestión Documental | Página 6 de 8 | |



A screenshot of the Hospital San Camilo website's 'Mis Votos' section. The previously selected 'EPS. Asociación Mutual de Pensiones para la Vejez y de Ahorros' is now highlighted with a red box.

ASPECTOS PARA LA AFILIACIÓN DE OFICIO EN EL SAT

1. Cuando la persona reúna condiciones para pertenecer al régimen contributivo, la registrará y la inscribirá en una EPS de dicho régimen.
2. Cuando la persona declare que no cumple las condiciones para pertenecer al régimen contributivo y se encuentre clasificado en los niveles I y II del SISBEN.
3. Cuando la persona declare que no cumple las condiciones para pertenecer al régimen contributivo y que no le ha sido aplicada la encuesta del SISBEN.

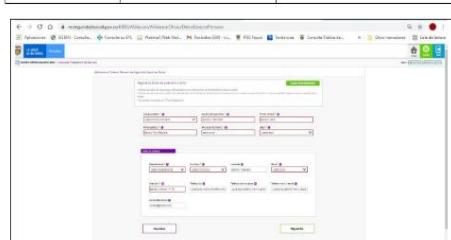
La persona deberá elegir la EPS de no hacerlo, el SAT seleccionará la EPS que tenga mayor cobertura en la jurisdicción y será la ET o la IPS, quien le informe sobre dicha inscripción.

Folleto explicativo

5

6

| ACTA DE REUNIÓN | | |
|-------------------------------|--------------------|--|
| PR. Gestión de la Información | TP. Administrativo | Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06 Versión : 05 |
| SP. Gestión Documental | Página 6 de 8 | |



A screenshot of the Hospital San Camilo website's 'Mis Votos' section. The previously selected 'EPS. Asociación Mutual de Pensiones para la Vejez y de Ahorros' is now highlighted with a red box.

ASPECTOS PARA LA AFILIACIÓN DE OFICIO EN EL SAT

1. Cuando la persona reúna condiciones para pertenecer al régimen contributivo, la registrará y la inscribirá en una EPS de dicho régimen.
2. Cuando la persona declare que no cumple las condiciones para pertenecer al régimen contributivo y se encuentre clasificado en los niveles I y II del SISBEN.
3. Cuando la persona declare que no cumple las condiciones para pertenecer al régimen contributivo y que no le ha sido aplicada la encuesta del SISBEN.

La persona deberá elegir la EPS de no hacerlo, el SAT seleccionará la EPS que tenga mayor cobertura en la jurisdicción y será la ET o la IPS, quien le informe sobre dicha inscripción.

Folleto explicativo

| ACTA DE REUNIÓN | | |
|-------------------------------|--------------------|--|
| PR. Gestión de la Información | TP. Administrativo | Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06 Versión : 05 |
| SP. Gestión Documental | Página 7 de 8 | |



Se adjunta evidencias fotográfica y lista de asistencia

Anexo: Listado de Asistencia AD-GIT-SIAU-P-03-R-04

7

Registro de asistencia

| REGISTRO SOCIALIZACION SIAU | | | |
|-------------------------------|---|-----------------------------|-----------------|
| PR. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN | | TP. ADMINISTRATIVO | |
| SP. SIAU | | CÓDIGO: AD-GIF-SIAU-P-03-R- | VERSIÓN: 04 01 |
| PÁGINA 1 DE 1 | | | |
| Objetivo | Socializar a los usuarios el uso de sistema de actualización transaccional de los TIC | Responsable | Jean Gomez |
| Fecha | Usuario | C.C. | Servicio |
| 02-04-24 | Efrain Gómez | | Externo |
| 02-04-24 | Morales moreno | | Centro C |
| 02-04-24 | Ruth Yolanda Vásquez Figueroa | | Centro C |
| 02-04-24 | Sergio Daniel Gómez | | Centro C |
| 02-04-24 | Gladys Macica | | Centro C |
| 02-04-24 | Dora Ines Espinola | | Centro C |
| 02-04-24 | Nelson Villamizar | | Centro C |
| 02-04-24 | Hernan Velasquez | | Centro C |
| 02-04-24 | Zapeth Ramon Castellanos | | Centro C |
| 02-04-24 | Gonzalo Carrera | | Centro C |
| 02-04-24 | Carol Ruiz | | Centro C |
| 02-04-24 | Zaira Moregos | | Centro C |
| 02-04-24 | Ramiro Andres Puerto | | Centro C |
| 03-04-24 | Cecilia Puentes | | Centro C |
| 03-04-24 | Martha Puentes | | Centro C |
| 03-04-24 | Erika Macia | | Centro C |
| 03-04-24 | Alirio Peeda | | Centro C |
| 03-04-24 | Luis Suarez | | Centro C |
| 03-04-24 | Wesley Augusto Sanchez | | Centro C |
| 03-04-24 | Claudia Patricia Galvis | | Centro C |
| 03-04-24 | Luisa Johana | | Centro C |
| 03-04-24 | Esneider Rangel | | Centro C |
| 03-04-24 | Olafredo Troncoso | | Centro C |
| 03-04-24 | Sandra Lumar Angulo | | Centro C |
| 03-04-24 | Stiven Ramirez | | Centro C |
| 03-04-24 | Cesar SPICO | | Centro C |
| 03-04-24 | Maria Huerta | | Centro C |
| 03-04-24 | Carmenza Beltran | | Centro C |
| 03-04-24 | Jorge Cespedes | | Centro C |
| 03-04-24 | Jherson Fabian Diaz | | Centro C |
| 03-04-24 | Clilia Prieto | | Centro C |
| 03-04-24 | Rosa monica cruentilla | | Centro C |
| 03-04-24 | Mario Andres Hernandez | | Centro C |
| 03-04-24 | Luz Dany Hernandez | | Centro C |
| 03-04-24 | Amparo Graciano | | Centro C |

| REGISTRO SOCIALIZACION SIAU | | | |
|-------------------------------|--|-----------------------------|----------------|
| PR. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN | | TP. ADMINISTRATIVO | |
| SP. SIAU | | CÓDIGO: AD-GIF-SIAU-P-03-R- | VERSIÓN: 04 01 |
| PÁGINA 1 DE 1 | | | |

| | | | |
|-----------------|--|--------------------|-----------------------|
| Objetivo | Socializar a los usuarios de la ES.E acerca del Sistema de actualización transaccional (SAT) | Responsable | Carolina Montaña SIAU |
| Fecha | Usuario | C.C. | Servicio |
| 27-05-24 | WAN manuela carlos | | B.A.H |
| 27-05-24 | Juan Sebastian Rondon Rueda | | A.H. |
| 27-05-24 | CARLOS A. ESPINEL | | A.H. |
| 27-05-24 | Freddy Vargas Gallo | | A.H. |
| 31-05-24 | Carmelo Andres Forero | | A.H. |
| 31-05-24 | Juan David Barrios Olivero | | A.H. |
| 12-06-24 | Gabriela Villamillo Bocan | | C.C.H |
| 12-06-24 | Pedro Gomez F. | | C.H |
| 12-06-24 | Carlos Gomez | | E.H |
| 12-06-24 | Adrianna Cubides | | P.I. |
| 12-06-24 | Karen Blanca Herrera | | P.I. |
| 12-06-24 | Sneider Lasse | | P.I. |
| 12-06-24 | Angelica Maritza Soto Sosa | | P.I. |
| 26-06-24 | Luisa Sofia Suarez Sosa | | P.I. |
| 26-06-24 | Angelina de la Rosa | | P.I. |
| 26-06-24 | Yolanda Elba Rito | | P.I. |
| 26-06-24 | JESUS A. Beltran | | P.I. |
| 26-06-24 | Kendra Michelle Venturini Restrepo | | P.I. |
| 26-06-24 | Vessica Tatiana causil rosas | | P.I. |

| REGISTRO SOCIALIZACION SIAU | | | |
|----------------------------------|---|-----------------------------------|----------------------------|
| PR. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN | | TP. ADMINISTRATIVO | |
| SP. SIAU | | CÓDIGO: AD-GIF-SIAU-P-03-R- 04 | VERSIÓN: 01 |
| PÁGINA 1 DE 1 | | | |
| Objetivo | Socializar a los usuarios de la E.S.E HPSC acerca del sistema de aplicación transaccional (SAT) | Responsable | Giroiro Montaña SIAU |
| Fecha | Usuario | C.C | Firma |
| 25-03-24 | Maria Leticia Pinto | A.M | Monica Leticia Pinto |
| 25-03-24 | Reison Camilo Pint | A.M | Reison Camilo Pinto |
| 25-03-24 | MARIA O MARCEA | A.M | MARO |
| 25-03-24 | AGUSTO SIERRA | A.M | Agusto Sierra |
| 25-03-24 | Chantrea Bello | A.M | Chantrea |
| 14-08-24 | Bogotá Juan Rivero | S.G.H | Bogotá Rivero |
| 14-08-24 | Educa Mucientes | C.H | Educa Mucientes |
| 14-08-24 | Delfina Rojelos | C.H | Delfina Rojelos |
| 14-08-24 | Felix David Floréz | C.H | Felix David Floréz |
| 14-08-24 | Felix Flores A | C.H | Felix Flores A |
| 14-08-24 | Carmen Cecilia Carrasco | C.E | Carmen Cecilia Carrasco |
| 13-09-24 | Yoguelin Chomiza Serrano | C.E | Yoguelin Chomiza Serrano |
| 13-09-24 | Cedelso Chancaya Osazano | C.E | Cedelso Chancaya Osazano |
| 13-09-24 | Gaudina Bormo | C.E | Gaudina Bormo |
| 13-09-24 | Santiago Llorente Lasso | C.E | Santiago Llorente Lasso |
| 13-09-24 | JH2 Marina Arevalo | C.E | JH2 Marina Arevalo |
| 13-09-24 | Lilíbar do Alfonso Salazar | C.E | Lilíbar do Alfonso Salazar |
| 13-09-24 | Franco Romulo Zarzanas | C.E | Franco Romulo Zarzanas |
| 13-09-24 | Juan Eduardo Cordero L. | C.E | Juan Eduardo Cordero L. |

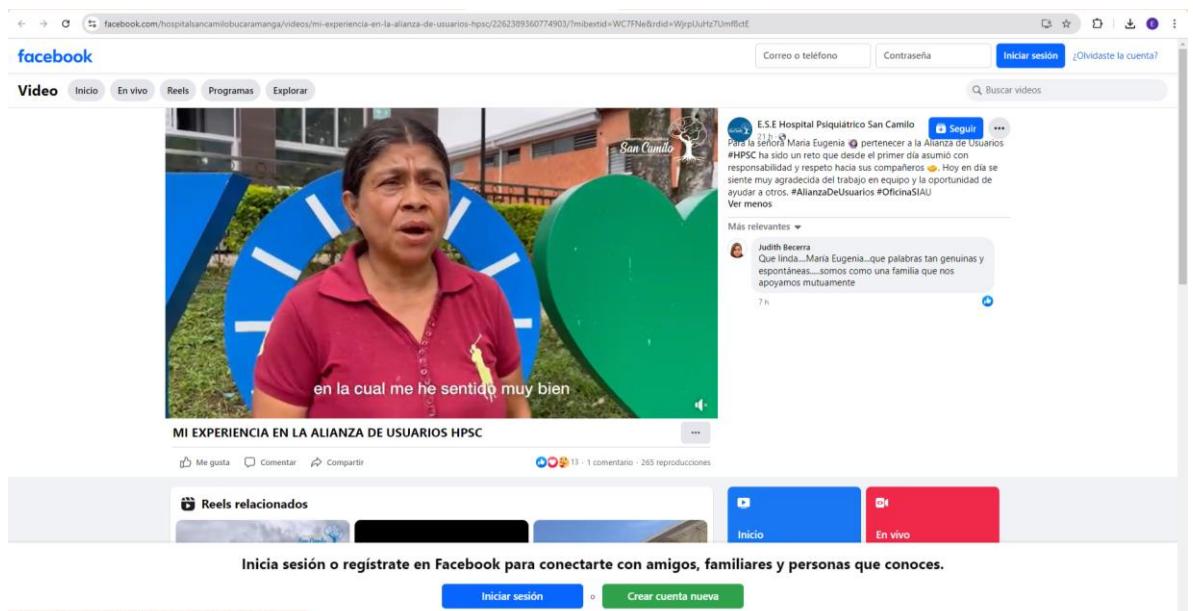


| REGISTRO SOCIALIZACION SIAU | | | |
|-------------------------------|---------------------------|-------------------------------|------------------|
| PR. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN | | TP. ADMINISTRATIVO | |
| SP. SIAU | | CÓDIGO: AD-GIF-SIAU-P-03-R-04 | VERSIÓN: 01 |
| Objetivo | Socialización SAT | Responsible | Santiago Dorado |
| Fecha | Usuario | CC | Servicio Firma |
| 06/12/24 | Maria del carmen quintana | | C. E. OM... |
| 06/12/24 | Deballys Daggett calo | | C. E. D... |
| 06/12/24 | Nellyn Zambrano Maldonado | | C. E. Nellyna... |
| 06/12/24 | Edgardo Palacio orquela | | C. E. E... |
| 06/12/24 | Yury Alejandra ruz | | C. E. Y... |
| 06/12/24 | Zuvis Eduardo Gomez | | C. E. Z... |
| 06/12/24 | Alberto Carlos Rojas | | C. E. Alberto... |
| 06/12/24 | Jahuanan Narvaez | | C. E. J... |
| 06/12/24 | Sandra arango | | C. E. Sandra... |
| 06/12/24 | Yer Edinson Amador | | C. E. Edinson... |
| 09/12/24 | Pedro Loraño | | C. E. Pedro... |
| 09/12/24 | Ahriko Montañez | | C. E. Ahriko... |
| 09/12/24 | Silvina Julianne Muñoz | | C. E. Silvina... |
| 09/12/24 | Marley Alexander Sanguino | | C. E. Marley... |
| 09/12/24 | Nigobor has canacho | | C. C. Nigobor... |
| 09/12/24 | Zibardo barrios | | C. E. Zibardo... |
| 09/12/24 | Paula Camacho | | C. E. Paula... |
| 09/12/24 | Maria elisa Baran | | C. E. Maria... |
| 09/12/24 | Zuvis Dary Sanchez | | C. E. Zuvis... |
| 09/12/24 | Marley Linares | | C. E. Marley... |

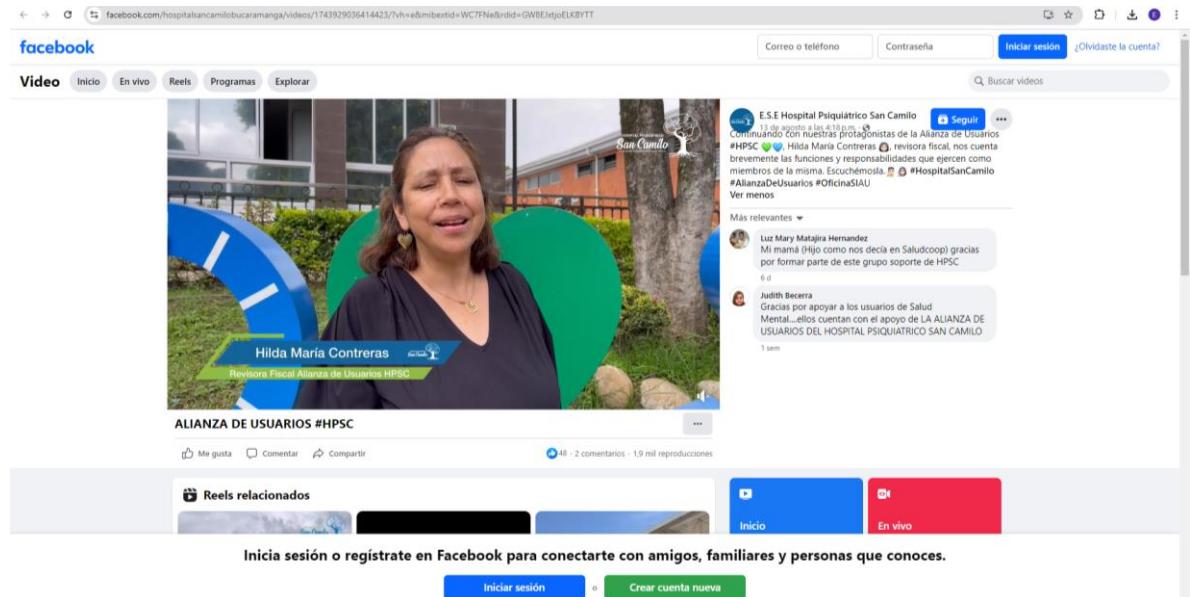


LINEA: E2Ld

- Meta de la línea de acción: Fortalecer las estrategias de información y comunicación incluido el acceso a medios boletines periódicos que posibiliten espacios a las organizaciones para impulsar y visibilizar sus procesos participativos.
- Actividad: Socializar a través de los diferentes medios de comunicación digital de qué es la alianza de usuarios y cómo participar.
- Evidencia: Link de las diferentes publicaciones promocionando la alianza de usuarios.



<https://www.facebook.com/share/v/t35iv8dzKEwUVGKn/?mibextid=WC7FNe>



facebook

Video Inicio En vivo Reels Programas Explorar

E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo Seguir ...

Comunicando Con nuestras protagonistas de la Alianza de Usuarios #HPSC 🌟 Hilda María Contreras 🌟 revisora fiscal, nos cuenta brevemente las funciones y responsabilidades que ejercen como miembros de la misma. Escuchemosla. ☺️ #HospitalSanCamilo #AlianzaDeUsuarios #OficinaSAU

Ver menos

Más relevantes ▾

Luz Mary Mataña Hernandez Mi mamá (Hijo como nos decía en Saludcoop) gracias por formar parte de este grupo soporte de HPSC 4 d

Judith Becerra Gracias por apoyar a los usuarios de Salud Mental...ellos cuentan con el apoyo de LA ALIANZA DE USUARIOS DEL HOSPITAL PSIQUIATRICO SAN CAMILO 1 sem

Me gusta Comentar Compartir 48 - 2 comentarios - 1.9 mil reproducciones

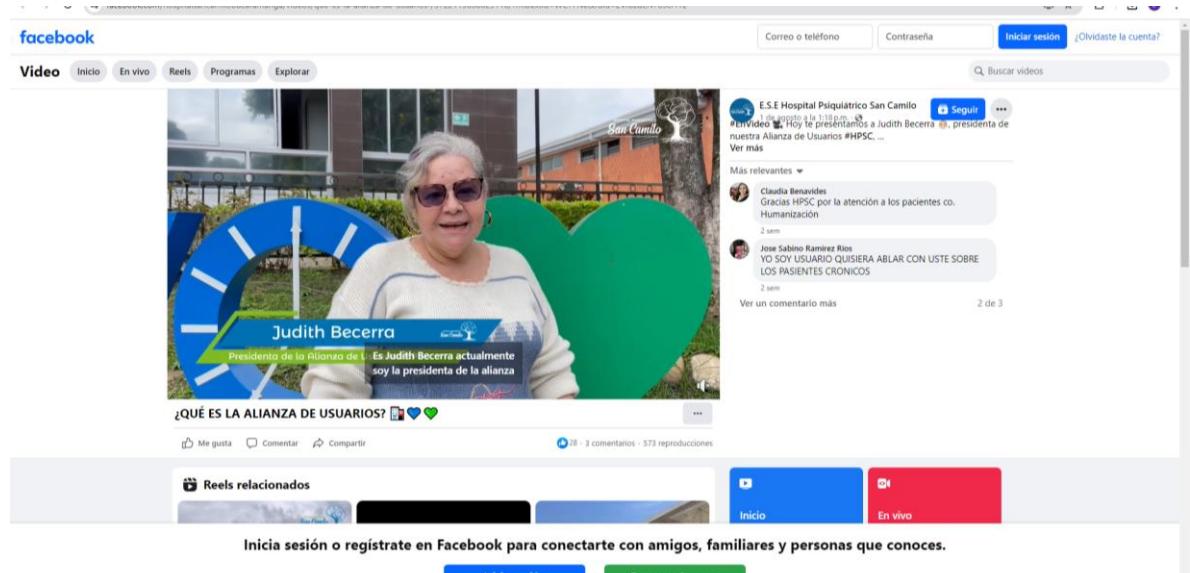
Reels relacionados

Inicio En vivo

Inicia sesión o regístrate en Facebook para conectarte con amigos, familiares y personas que conoces.

Iniciar sesión Crear cuenta nueva

<https://www.facebook.com/share/v/dVLKBAoy39cZojMr/?mibextid=WC7FNe>



facebook

Video Inicio En vivo Reels Programas Explorar

E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo Seguir ...

Comunicando Con nuestras protagonistas de la Alianza de Usuarios #HPSC 🌟 Judith Becerra 🌟 Presidenta de la Alianza de Usuarios. Hoy me presento a Judith Becerra 🌟, presidenta de nuestra Alianza de Usuarios #HPSC. ...

Ver más

Más relevantes ▾

Claudia Benavides Gracias HPSC por la atención a los pacientes co. Humanización 2 sem

Jose Sabino Ramirez Rios YO SOY USUARIO QUIISERA ABLAR CON USTE SOBRE LOS PACIENTES CRONICOS 2 sem

Ver un comentario más 2 de 3

Me gusta Comentar Compartir 28 - 3 comentarios - 573 reproducciones

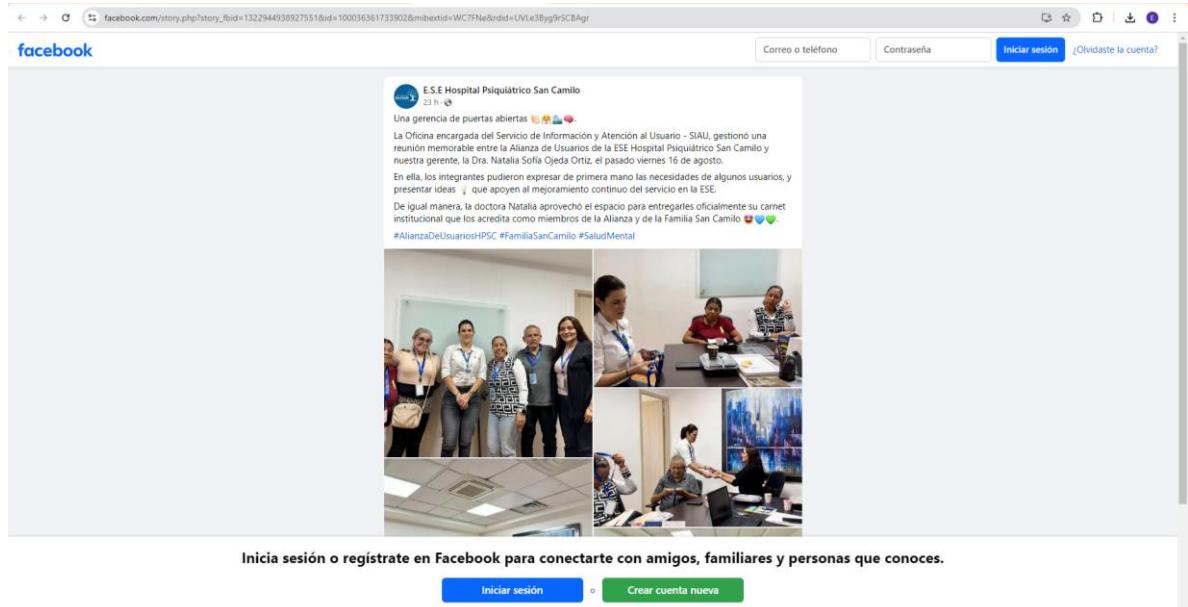
Reels relacionados

Inicio En vivo

Inicia sesión o regístrate en Facebook para conectarte con amigos, familiares y personas que conoces.

Iniciar sesión Crear cuenta nueva

<https://www.facebook.com/share/v/ewMrkxhM3UZKhHhN/?mibextid=WC7FNe>



E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo
23 h Una gerencia de puertas abiertas 🌟🌟🌟
La Oficina encargada del Servicio de Información y Atención al Usuario - SIAU, gestionó una reunión memorable entre la Alianza de Usuarios de la ESE Hospital Psiquiátrico San Camilo y nuestra gerente, la Dra. Natalia Sofía Ojeda Ortiz, el pasado viernes 16 de agosto.
En ella, los integrantes pudieron expresar de primera mano las necesidades de algunos usuarios, presentar ideas y que apoyen al mejoramiento continuo del servicio en la ESE.
De igual manera, la doctora Natalia aprovechó el espacio para entregarles oficialmente su carnet institucional que los acredita como miembros de la Alianza y de la Familia San Camilo 🌹🌹. #AlianzaDeUsuariosHPSC #FamiliaSanCamilo #SaludMental

Inicia sesión o regístrate en Facebook para conectarte con amigos, familiares y personas que conoces.

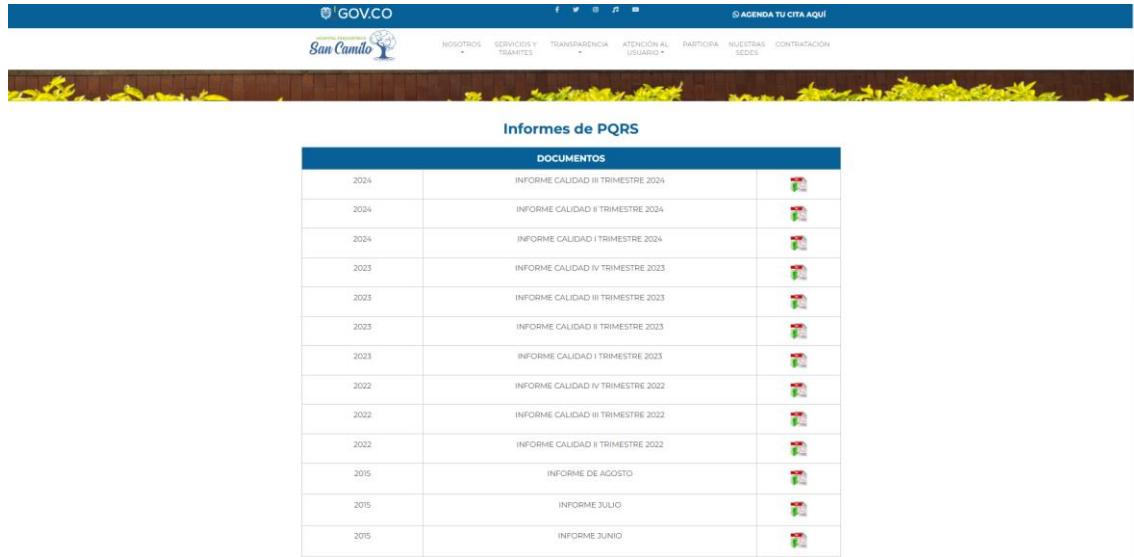
[Iniciar sesión](#) • [Crear cuenta nueva](#)

<https://www.facebook.com/share/p/ktxakUMsfp69xDfP/?mibextid=WC7FNe>

LINEA: E2Le

- Meta de la línea de acción: Promover los espacios de participación que reconozca las dinámicas comunitarias del sector salud.
- Actividad: Socializar en los espacios de comunicación masiva para informar trimestralmente sobre los resultados de indicadores de PQR satisfacción, trámites y la ruta para que el usuario interponga una PQRSF en la página web.
- Evidencia: Pantallazos de publicación.

<https://hospitalsancamilo.gov.co/atencion-al-usuario/siau/informes-de-pqrs/>



The screenshot shows a table titled "Informes de PQRS" (Quality Reports) with the following data:

| DOCUMENTOS | |
|------------|------------------------------------|
| 2024 | INFORME CALIDAD III TRIMESTRE 2024 |
| 2024 | INFORME CALIDAD II TRIMESTRE 2024 |
| 2024 | INFORME CALIDAD I TRIMESTRE 2024 |
| 2023 | INFORME CALIDAD IV TRIMESTRE 2023 |
| 2023 | INFORME CALIDAD III TRIMESTRE 2023 |
| 2023 | INFORME CALIDAD II TRIMESTRE 2023 |
| 2023 | INFORME CALIDAD I TRIMESTRE 2023 |
| 2022 | INFORME CALIDAD IV TRIMESTRE 2022 |
| 2022 | INFORME CALIDAD III TRIMESTRE 2022 |
| 2022 | INFORME CALIDAD II TRIMESTRE 2022 |
| 2015 | INFORME DE AGOSTO |
| 2015 | INFORME JULIO |
| 2015 | INFORME JUNIO |

LINEA: E2Lf

- Meta de la línea de acción: Empoderar a la ciudadanía en iniciativas comunitarias para la toma de decisiones.
- Actividad: Realizar reunión con la junta directiva de la alianza de usuarios para revisar que estrategias se pueden desarrollar con la ciudadanía sobre autocuidado.
- Evidencia: Acta de reunión.

| E.S.E. HOSPITAL PSIQUETRICO SAN CAMILO Y SUS SEDES | | | |
|--|--|--|--|
| ACTA DE COMITÉ | | | |
| PR. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN | TP. Administrativo | | |
| SP. GESTIÓN DOCUMENTAL | Página 1 de 1 Versión: 06 Código: AD-GIT-GD-P-04-R-05 | | |

COMITÉ DE ALIANZA DE USUARIOS
ACTA No 12

Fecha: 17 de Diciembre del 2024

Hora: 8:30 a.m.

Lugar: Sala de juntas gerencial

Asistentes:

- | | |
|------------------------------------|--------------------------------------|
| 1. Judith Becerra Mejía | Presidente Alianza de Usuarios |
| 2. Gonzalo Escobar | Vicepresidente Alianza de Usuarios |
| 3. María Eugenia Pineda | Secretaria de la alianza de usuarios |
| 4. Ilda María Contreras Ramírez | Revisor Fiscal Alianza de Usuarios |
| 5. Claudia Milena Benavides Blanco | Vocal Alianza de Usuarios |
| 6. Karen Dayana Santos Peña | Profesional SIAU |
| 7. Andrea Carolina Montaña Amaya | Apoyo SIAU |

Invitados

- | | |
|--------------------------|-------------------------------|
| Natalia Ojeda | Gerente |
| Raúl Castellanos | Representante de los usuarios |
| Edgar Albarracín Cogollo | Subdirector administrativo |

ORDEN DEL DÍA

- Verificación del quórum,
- Revisión del acta anterior y aprobación
- Consolidado de atenciones por eps
- Capacitación: Autocuidado
- Proposiciones y varios

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Verificación del quórum: Se cumple en total de participantes convocados para la reunión, de manera virtual se conectaron Ilda María Contreras Ramírez

1

| E.S.E. HOSPITAL PSIQUETRICO SAN CAMILO Y SUS SEDES | | | |
|--|--|--|--|
| ACTA DE COMITÉ | | | |
| PR. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN | TP. Administrativo | | |
| SP. GESTIÓN DOCUMENTAL | Página 4 de 1 Versión: 06 Código: AD-GIT-GD-P-04-R-05 | | |

Ordenes médicas (15): Las órdenes médicas son otro punto crítico en el acceso a servicios. Las barreras relacionadas con este aspecto pueden incluir problemas en la autorización de procedimientos médicos por códigos CUPS, o por procedimientos que a criterio de las EPS están mal ordenados, lo cual genera retrasos y limitaciones en el acceso a los servicios requeridos.

Estas barreras evidencian la necesidad urgente de mejorar los procesos administrativos, la infraestructura de atención al cliente y la coordinación entre los distintos actores del sistema de salud para garantizar un acceso oportuno y adecuado a los servicios médicos para todos los afiliados, especialmente en las EPS mencionadas.

4. Capacitación: autocuidado, las profesionales socializan a los miembros del comité el tema de autocuidado

Se trata de una aproximación a la salud, en la cual la persona es responsable de llevar a cabo acciones individuales y/o colectivas que puedan fortalecer o reestablecer el estado de bienestar integral, así como prevenir enfermedades.

El autocuidado requiere el desarrollo de prácticas que, según los intereses, destrezas adquiridas y costumbres culturales, fomentan la supervivencia y favorecen la toma de responsabilidad en la solución de aquello que afecta la salud. Las prácticas personales relacionadas con el autocuidado, aunque varían entre individuos, tienen como objetivo principal la conservación de la salud. Por ello, tener una alimentación adecuada y realizar actividades físicas saludables son parte de las posibles prácticas de autocuidado. Sin embargo, también es fundamental cultivar buenas relaciones sociales, aprender a reconocer y valorar las propias emociones, descansar cuando sea necesario, entre otras actividades relacionadas con el cuidado personal.

4

| E.S.E. HOSPITAL PSIQUETRICO SAN CAMILO Y SUS SEDES | |
|---|--|
| ACTA DE COMITÉ | |
|  | PR. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN TP. Administrativo SP. GESTIÓN DOCUMENTAL Página 5 de 1 Versión: 06 Código: AD-GIT-GD-P-04-R-05 |
| <p>Mitos sobre el autocuidado</p> <p>Mito: Autocuidado es tomar conciencia de las actividades de cuidado cotidianas con incógnitas pese, el autocuidado consiste en tomar conciencia de esas actividades y actuar en consecuencia.</p> <p>Falso: Por ejemplo: Se come todos los días y en varias ocasiones sin considerar las necesidades nutricionales del cuerpo, quedó que no sea el alimento más saludable o las conductas sean inadecuadas.</p> <p>Mito: El autocuidado es un acto egoísta</p> <p>Falso: Cuidarse no es un acto de egoísmo, es asumir responsabilidad por la salud y ejercer el derecho a conservarla. Implica tomar por cuenta propia las decisiones que no se puede dejar de otros ni se está bien uno.</p> <p>Mito: El autocuidado es hacer siempre lo mejor para sí mismo.</p> <p>Verdadero: Es importante la propia salud y ponerse en función de ello. No se trata de obligarse a hacer algo que no se disfruta, da lo que se trae en lo que cobra sentido y se satisface los intereses, metas y necesidades personales.</p> <p>Mito: Cuidarse es igual a descansar</p> <p>Falso: Descansar es una obligación para estar saludables y requiere de interrupciones a actividades destinadas a conservar la salud, las cuales no siempre están asociadas al descanso. Hay que tener en cuenta que el tiempo libre para dedicarlo a una actividad de recreación fútil, son ejemplos de las opiniones.</p> <p>Mito: Cuidarse requiere muchos recursos</p> <p>Falso: Si bien hay actividades que requieren inversiones de recursos materiales, hay alternativas gratuitas para, debiendo estar dispuestos a invertir tiempo.</p> <p>Mito: Cuidarse es un hábito que se desarrolla.</p> <p>Verdadero: Es importante establecer hábitos conscientes de nuestras conductas cotidianas y por tanto, evitar evidentes las necesidades que deben ser atendidas mediante prácticas que es preciso desarrollar.</p> | |

| ACTA DE COMITÉ | | | | | | | |
|--|--|--|---|--|---|--|--|
| PR. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN | TP. Administrativo | | | | | | |
| SP. GESTIÓN DOCUMENTAL | Página 6 de 1 Versión: 06 Código: AD-GIT-GD-P-04-R-05 | | | | | | |
| <p>Tipos de autocuidado</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 33%;">  <p>Autocuidado emocional: Cuidado de uno mismo.</p> </td> <td style="text-align: center; width: 33%;">  <p>Autocuidado físico: Cuidado de nuestro cuerpo.</p> </td> <td style="text-align: center; width: 33%;">  <p>Autocuidado social: Cuidado con otras personas.</p> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">  <p>Autocuidado intelectual: Promoción del pensamiento crítico y la creatividad.</p> </td> <td style="text-align: center;">  <p>Autocuidado espiritual: Cuidado con otras personas.</p> </td> <td></td> </tr> </table> | |  <p>Autocuidado emocional: Cuidado de uno mismo.</p> |  <p>Autocuidado físico: Cuidado de nuestro cuerpo.</p> |  <p>Autocuidado social: Cuidado con otras personas.</p> |  <p>Autocuidado intelectual: Promoción del pensamiento crítico y la creatividad.</p> |  <p>Autocuidado espiritual: Cuidado con otras personas.</p> | |
|  <p>Autocuidado emocional: Cuidado de uno mismo.</p> |  <p>Autocuidado físico: Cuidado de nuestro cuerpo.</p> |  <p>Autocuidado social: Cuidado con otras personas.</p> | | | | | |
|  <p>Autocuidado intelectual: Promoción del pensamiento crítico y la creatividad.</p> |  <p>Autocuidado espiritual: Cuidado con otras personas.</p> | | | | | | |

Proposiciones y vicios

Durante el comité, se abordaron las barreras más recurrentes que la institución enfrenta debido a las dificultades presentadas por parte de las EPS. La Dra. Natalia y la presidenta de la alianza, Judith, destacan la importancia de realizar vereduría y control a las EPS con el fin de establecer puentes de comunicación y minimizar las barreras que los usuarios han experimentado. En este sentido, la profesional SIAU ha señalado que durante el mes de enero de 2025 se llevarán a cabo las gestiones correspondientes para garantizar dicho proceso. Se tiene previsto iniciar con la EPS Nueva EPS.

Por su parte, la gerente informó a la Alianza que asistirá y les proporcionará información sobre los RIPS en dos ocasiones al año, con el fin de mantenerlos al tanto de las acciones que se están llevando a cabo dentro del hospital para la mejora continua de los servicios de salud mental.

5. Se levanta el acta y sesión siendo 10:30am

CONVOCATORIA: se agenda el próximo comité para el día 31 de Enero, hora 9:00am

Anexos: Listado de Asistencia (AP-SIT-GD-P-04-R-10)

| E.S.E. HOSPITAL PSIQUETRICO SAN CAMILO Y SUS SEDES LISTADO DE ASISTENCIA | | | | |
|---|--|--|---|----------------|
|  PR. Gestión de la Información SP. Gestión Documental | | TP. Administrativo Página 1 de 1 Versión: 06 Código: AD-GIT-GD-P-04-R-10 | | |
| Nombre o tema de la reunión | Comité Alianza de Usuarios | Fecha | 18-12-2024 | |
| Objetivo de la reunión | Comité Alianza de Usuarios | | | |
| Proceso responsable | Oficina de información y atención al usuario | Dirigido por | Karen Dayana Santos Peña | |
| Nº | NOMBRE Y APELLIDOS | PROCESO / ENTIDAD AL QUE PERTENECE | CORREO | TELÉFONO |
| 1 | Gonzalo Escobar I. | sancamilo.gonzalolider37@outlook.es | 3073381263 | Gonzalo |
| 2 | Maria Esterina Primero pro | San Camilo | 63344656 | Maria Esterina |
| 3 | Claudia Barandés | San Camilo | 39920591 | Claudia |
| 4 | Raul David Castellanos P. | Representante de los Usuarios | rauld512@hotmail.com | Raul David |
| 5 | Eduardo Albarroca C. | Subadministrador | sancamilo.administracion.sancamilo.sanca.3296341193 | Eduardo |
| 6 | Judith Becerra M. | UNIVERSITARIO | rechmujicamparis@hotmail.com | Judith |
| 7 | Karen Dayana Santos P. | SIAU | skau.hsc.gov.co | Dayana |
| 8 | Ariadna Soledad Esparza Montoya | SIAU | Skau@hsc.gov.co | Ariadna |
| 9 | | | | |
| 10 | | | | |
| 11 | | | | |

Dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 "Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales" y de conformidad con lo señalado en el Capítulo II – artículo 4 "Autorización" del Decreto reglamentario 1377 de 2013 "Por el cual se reglamenta la ley 1581 de 2012", con la firma de este documento de manera libre, expresa y voluntaria, manifiesto que he sido informado (a) por la E.S.E. Hospital Psiquiátrico San Camilo y sus Sedes, que mis datos personales serán tratados por la institución en su calidad de proveedor de servicios de salud, en el marco de la prestación de servicios de salud por lo que quiere la recolección, análisis, almacenamiento, supresión y uso de los datos personales y sensibles de acuerdo con la ley, con fin del desarrollo de su actividad como institución prestadora de servicios de salud, y (b) de acuerdo con lo establecido en la legislación colombiana, mis datos personales podrán ser tratados o registrados o registrados a tercero según lo establecido en el artículo 8 de la ley 1581 – Artículo 4 de la ley 1581 de 2012. Los titulares de los datos tienen derecho a realizar cualquier modificación, supresión, consulta, rectificación o revocación de autorización según lo señalado en el artículo 8 de la ley 1581 – Artículo 4 de la ley 1581 de 2012. Los titulares de los datos tienen derecho a que sus datos personales sean tratados o registrados o registrados a tercero según lo establecido en Capítulo III Artículo 25 – 26 de la ley 1581 de 2012. La entidad realiza el procedimiento del manejo y tratamiento de datos personales según los deberes establecidos por elítulo VI – artículo 17 – y desarrolla los canales para hacer efectivos los derechos de los clientes internos y externos sobre sus datos según lo señalado en el título IV – Artículo 8 de la ley 1581 de 2012.

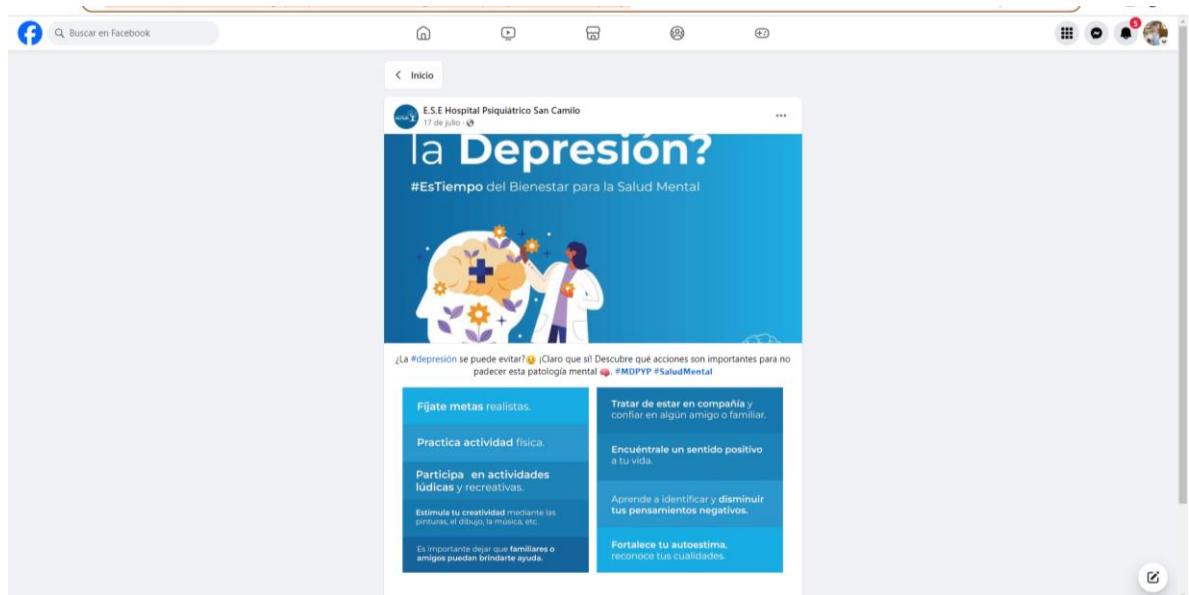
| E.S.E. HOSPITAL PSIQUETRICO SAN CAMILO Y SUS SEDES ACTA DE COMITÉ | | | | |
|--|--|--|--|--|
|  PR. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN SP. GESTIÓN DOCUMENTAL | | TP. Administrativo Página 8 de 1 Versión: 06 Código: AD-GIT-GD-P-04-R-05 | | |



EJE 3 IMPULSAR LA CULTURA DE LA SALUD

LINEA: E3La

- Meta de la línea de acción: Crear estrategias en salud mental que promuevan el autocuidado de los usuarios en prevención de enfermedades de salud mental.
- Actividad: Realizar trimestralmente a los usuarios de la E.S.E tips de autocuidado en salud mental.
- Evidencia: Publicaciones



https://www.facebook.com/hospitalsancamilobucaramanga/posts/pfbid0QE_QmP3QY9HwcvVZuKgo46rZV7Vz8nq6J87sLjRWaUafc8fdzx5okSzoGjnf5ej2l



E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo
14 de agosto a las 2:43 p.m.

¡No estás sola! Estos son los canales de atención dispuestos por la Secretaría de la Mujer y Equidad de Género de la Gobernación de Santander, ante cualquier tipo de violencia:

- Línea rápida: 122 - 123 - 155.
- Teléfono: 607 6910880 - 607 6746065.

Prioriza tu salud física, mental y emocional. ¡Estamos contigo!

#MDPYP | Miércoles de Promoción y Prevención

¿Sabes a qué tienes derecho si eres **víctima de violencia** o estás en riesgo de **Feminicidio?**

Recibir orientación e información sobre los derechos de las mujeres y las estrategias de hacedores efectivas, los servicios y las personas encargados para la atención y protección integral.

Recibir atención integral en salud física, mental y emocional y reproductiva.

Acceder a medidas de protección específicas e inmediatas para proteger la integridad de las mujeres, la de sus hijos e hijos menores que los hechos se resultan agraven.

Acceder a la justicia. Denunciar el delito para que sean investigados y el agresor sancionado y castigado.

<https://www.facebook.com/hospitalsancamilobucaramanga/posts/pfbid028y9mTkz9WXPETGYnhci6CQMNGum6pQqJ8MBViwp2dn7XffmScEPk7NpYYAsNHJVVI>



E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo
7 de agosto a las 7:23 p.m.

Di NO a los ataques de ansiedad! con estos tips del día enfocados en su prevención, sin necesidad de medicamentos.

#MDPYP | Miércoles de Promoción y Prevención

¿Conoces **las 8 estrategias** para prevenir **un ataque de ansiedad**?

Sin necesidad de tomar medicamentos

| | |
|--|---|
| Concentrate en la inteligencia emocional | Técnica de respiración |
| Dedica especialmente al autocuidado | Presta atención a lo que pasa rodeo |
| Practica ejercicio físico en el exterior | Evita sustancias como la cafeína y el alcohol |
| Terapia cognitivo-conductual | Conecta con tus amigos para mayor confianza |

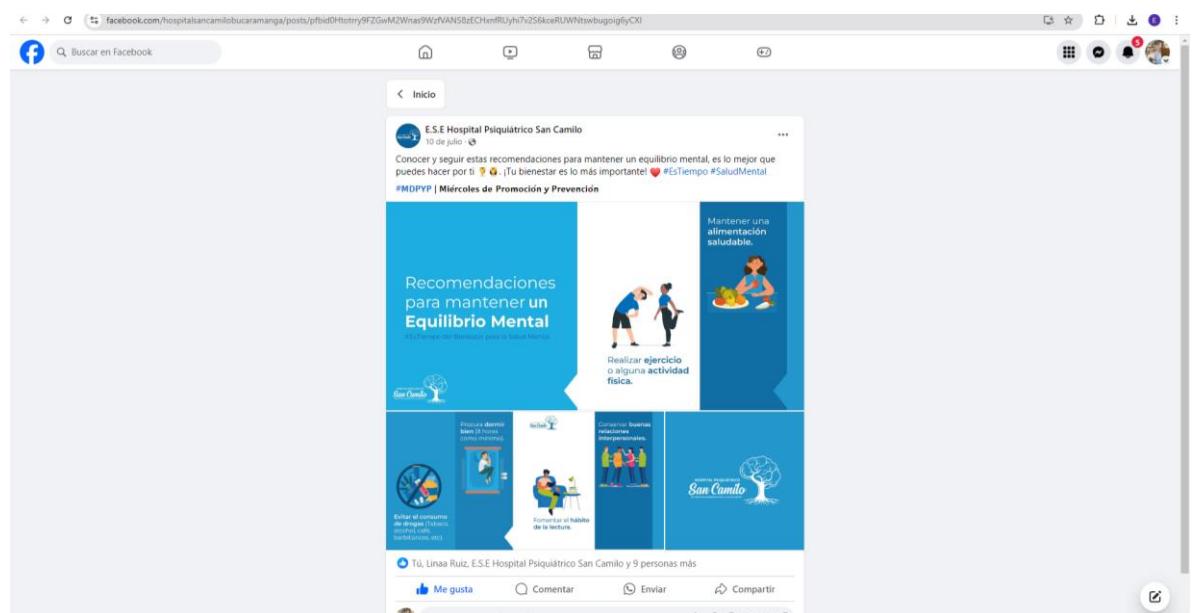
1 comentario · 13 veces compartido

Me gusta Comentar Fumar Compartir

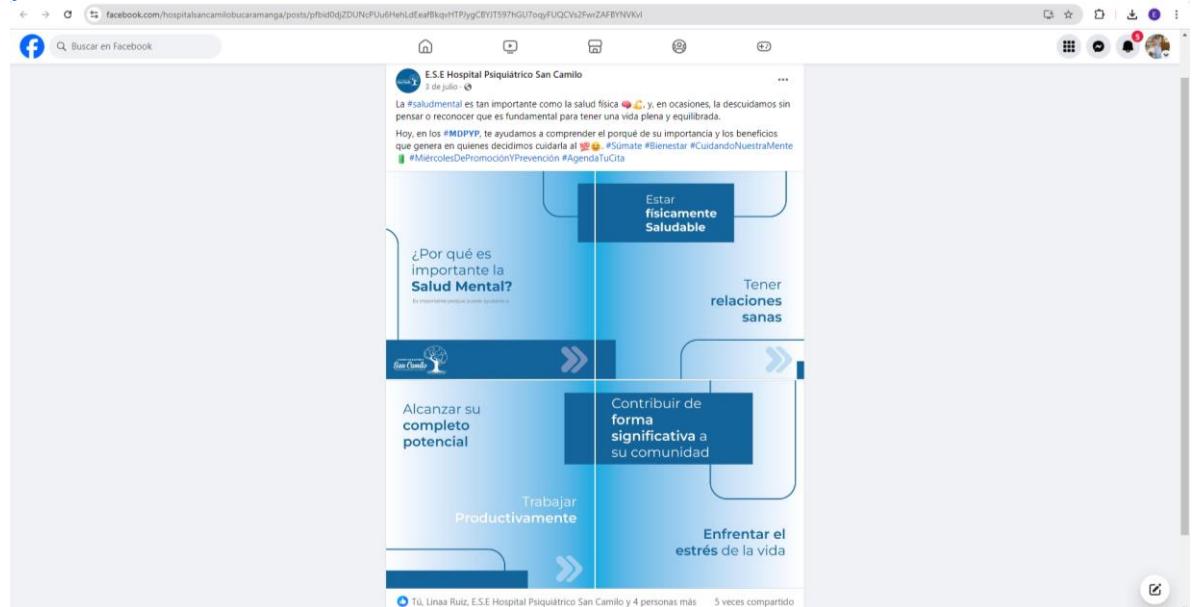
<https://www.facebook.com/hospitalsancamilobucaramanga/posts/pfbid0ZMCtvMqHK4YPWDAE3ZdPToNyE9J1wxm8cSaVQcZNtjHxtaa9i9iHiGzxiu6ftl>



<https://www.facebook.com/hospitalsancamilobucaramanga/posts/pfbid02Hn h7xHobqHvyWUxcgX9Dt1Ltpb9PaFaB46eunMVv97yAuYtypVrWFYPHkJdVih69I>



<https://www.facebook.com/hospitalsancamilobucaramanga/posts/pfbid0Htotrry9FZGwM2Wnas9WzfVANS8zECHxfRUyhi7v2S6kceRUWNtswbugoig6yCxi>



La #SaludMental es tan importante como la salud física 🌻, y, en ocasiones, la descuidamos sin pensar o reconocer que es fundamental para tener una vida plena y equilibrada. Hoy, en los #MDPV, te ayudamos a comprender el porqué de su importancia y los beneficios que genera en quienes decidimos cuidarla a 🌻. ¡Sumate! #Bienestar #CuidandoNuestraMente #MiércolesDePromoción#Prevención #AgendaTuCita

Estar físicamente Saludable

¿Por qué es importante la Salud Mental?

Tener relaciones sanas

Alcanzar su completo potencial

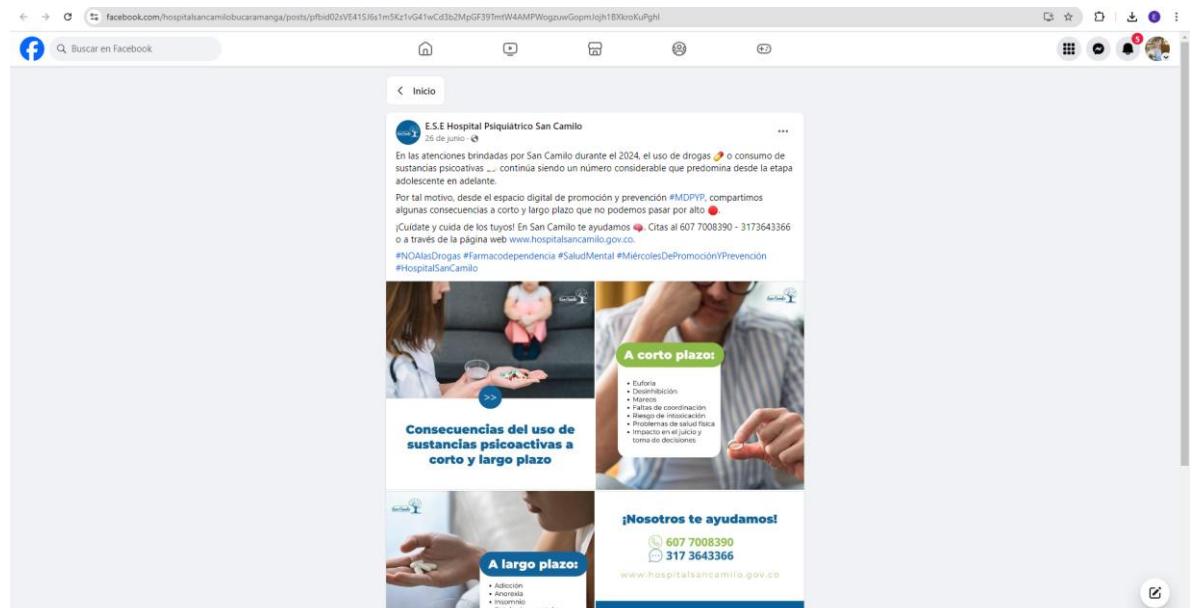
Contribuir de forma significativa a su comunidad

Trabajar Productivamente

Enfrentar el estrés de la vida

Tú, Linaa Ruiz, E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo y 4 personas más · 5 veces compartido

<https://www.facebook.com/hospitalsancamilobucaramanga/posts/pfbid0djZDUNcPUu6HehLdEeafBkgvHTPJygCBYJT597hGU7oqyFUQCVs2FwrZAFBYNVKvi>



En las atenciones brindadas por San Camilo durante el 2024, el uso de drogas 🚬 o consumo de sustancias psicoactivas ... continúa siendo un número considerable que predomina desde la etapa adolescente en adelante. Por tal motivo, desde el espacio digital de promoción y prevención #MDPV, compartimos algunas consecuencias a corto y largo plazo que no podemos pasar por alto. 🚬 ¡Cuidate y cuida de los tuyos! En San Camilo te ayudamos 🌻. Citas al 607 7008390 - 3173643366 o a través de la página web www.hospitalsancamilo.gov.co. #NOAlasDrogas #Farmacodependencia #SaludMental #MiércolesDePromoción#Prevención #HospitalSanCamilo

A corto plazo:

- Dolor
- Deshidratación
- Confusión
- Falta de coordinación
- Riesgo de accidentes
- Impacto de salud física
- Impacto en el juicio y toma de decisiones

Consecuencias del uso de sustancias psicoactivas a corto y largo plazo

A largo plazo:

- Anorexia
- Depresión
- Insomnio
- Psicosis mentales

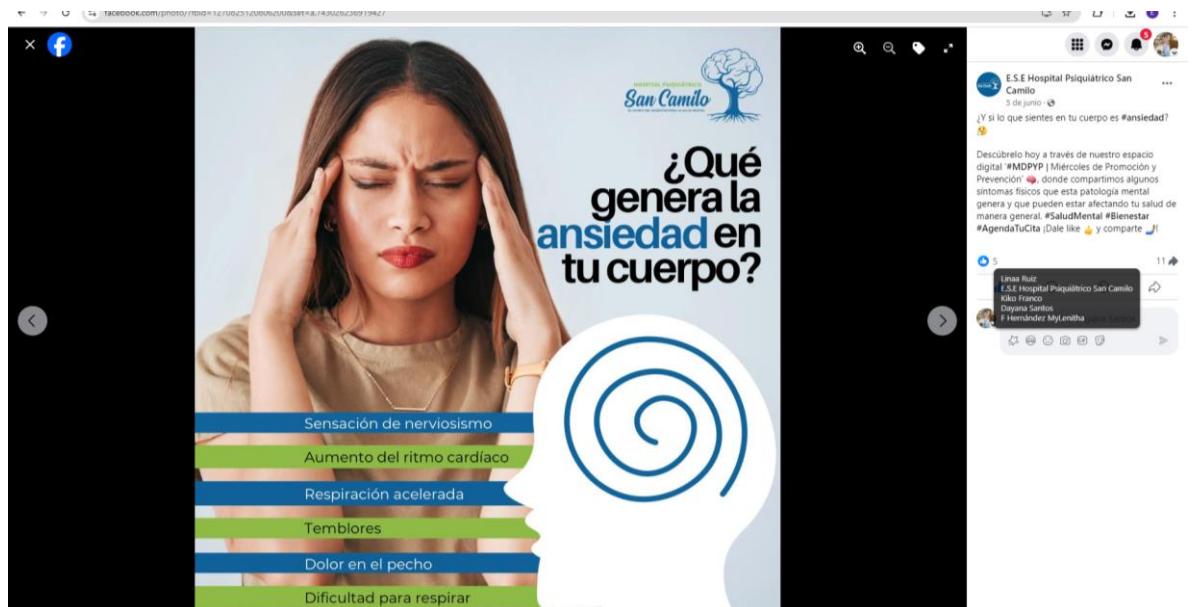
Nosotros te ayudamos!

607 7008390
317 3643366
www.hospitalsancamilo.gov.co

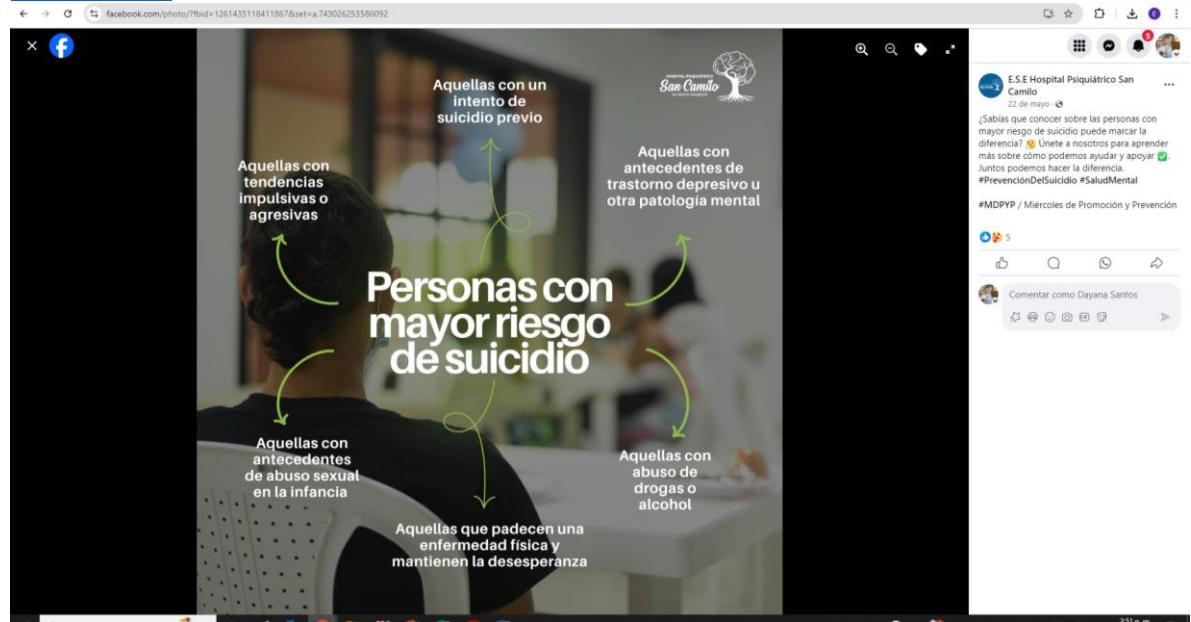
<https://www.facebook.com/hospitalsancamilobucaramanga/posts/pfbid02sVE41SJ6s1m5Kz1vG41wCd3b2MpGF39TmtW4AMPWogzuwGopmJoh1BXkroKuPghl>



<https://www.facebook.com/photo?fbid=1275511753670870&set=a.743026236919427>



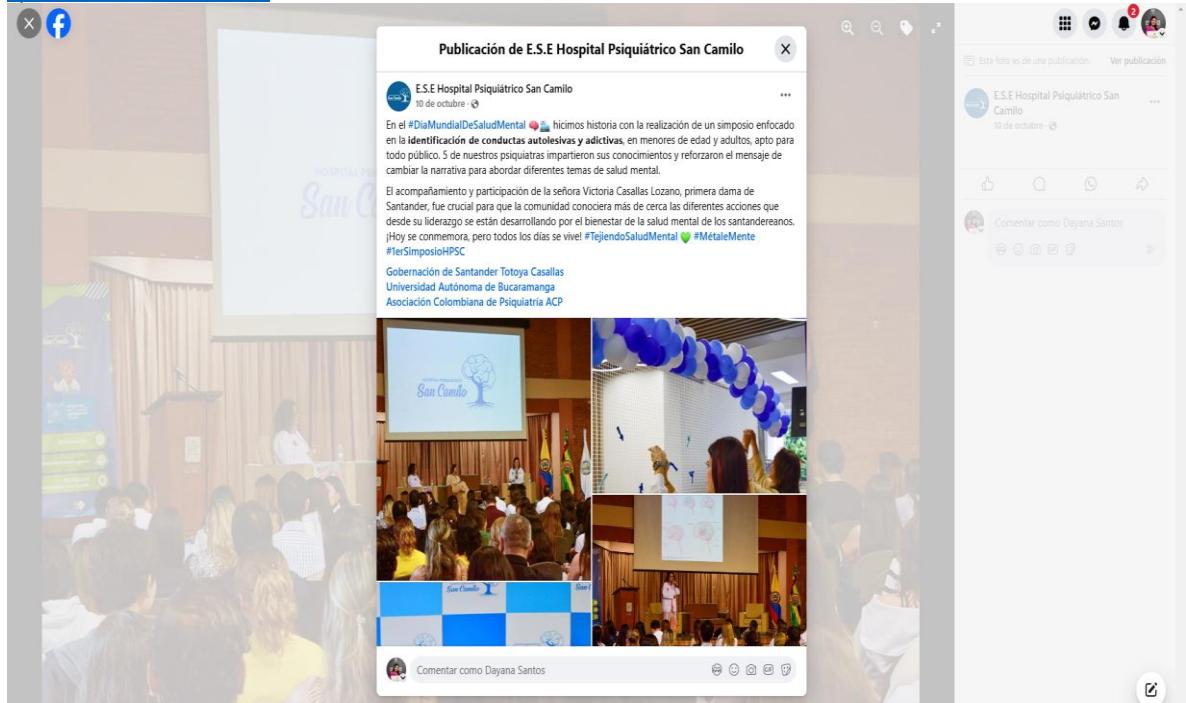
<https://www.facebook.com/photo/?fbid=1270825120806200&set=a.743026253586092>
236919427



LINEA: E3Lb

- Meta de la línea de acción: Realizar campaña de la semana de la salud que promueva hábitos saludables para la prevención de enfermedades de salud mental.
- Actividad: Realizar una campaña de promoción de hábitos saludables para la prevención de enfermedades mentales durante la semana de la salud institucional.
- Evidencia: Publicaciones del primer simposio en salud mental.

https://www.facebook.com/hospitalsancamilobucaramanga/posts/pfbid0229y4xVpcJ8cvVHbkjY8VuL57YCCW7CTYjbTS3Jhpgc6M77pXKPjtJav7fZswqMI?locale=es_LA



https://www.facebook.com/hospitalsancamilobucaramanga/videos/1116493463232343?locale=es_LA



LINEA: E3Lc

- Meta de la línea de acción: Promover un programa de formación de formadores comunitarios en salud pública con enfoque de derecho diferencial y de género.
- Actividad: Capacitar a los representantes de los usuarios en salud pública con enfoque de derecho diferencial y de género.
- Evidencia: Acta de socialización.

| ACTA DE COMITÉ | |
|-------------------------------|--|
| PR. Gestión de la Información | TP. Administrativo |
| | Código: AD-GIT- GD-P-04-R-05 Versión: 05 |
| SP. Gestión Documental | Página 1 de 6 |

COMITÉ DE ALIANZA DE USUARIOS ACTA No 9

Fecha: 23 de septiembre del 2024

Hora: 9:00 am

Lugar: Salón subdirección científica

Asistentes:

| | |
|------------------------------------|--------------------------------------|
| 1. Judith Becerra Mejía | Presidente Alianza de Usuarios |
| 2. Gonzalo Escobar | Vicepresidente Alianza de Usuarios |
| 3. María Eugenia Pineda | Secretaria de la alianza de usuarios |
| 4. Ilda María Contreras Ramírez | Revisor Fiscal Alianza de Usuarios |
| 5. Claudia Milena Benavides Blanco | Vocal Alianza de Usuarios |
| 6. Karen Dayana Santos Peña | Profesional SIAU |
| 7. Andrea Carolina Montaña Amaya | Apoyo SIAU |

ORDEN DEL DÍA

1. Verificación del quórum
2. Revisión y aprobación del acta anterior
3. Socialización enfoque diferencial
4. Proposiciones y varios

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. **Verificación del quórum:** Se cumple en total de participantes convocados para la reunión, de manera virtual se conectaron Ilda María Contreras Ramírez y Claudia Milena Benavides.
2. **Revisión y aprobación del acta anterior:** Los miembros del comité no presentaron comentarios respecto al acta #8, por lo que esta queda aprobada.

| ACTA DE COMITÉ | | |
|-------------------------------|---------------------------------|----------------|
| PR. Gestión de la Información | | |
| | Código: AD-GIT- GD-P-04-R-05 | Versión: 05 |
| SP. Gestión Documental | | Página 2 de 6 |

3. **Socialización enfoque diferencial:** La profesional SIAU da inicio al comité mencionando la nueva estructura de la oficina SIAU, con la gestión realizada por la gerencia, gracias a estos ajustes se puede garantizar la atención preferencial en la institución, dado que ya se cuenta con una persona para la identificación y el acceso oportuno a la fila de atención preferencial. De igual manera, se menciona que la atención a usuarios desde la oficina SIAU estará a cargo de Yurlei Peña, los servicios hospitalarios quedarán a cargo de Carolina Montaña, y la orientación y atención preferencial a usuarios quedará a cargo de Santiago Lozada; la profesional SIAU estará a cargo de las labores administrativas y la coordinación del equipo SIAU.

La atención preferencial se llevará a cabo de la siguiente manera:

El personal del SIAU (Santiago Lozada) se encargará de identificar e interceptar a los usuarios pertenecientes a este enfoque (mujeres embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adultos mayores o personas con discapacidad), les entregará un ficho que contendrá un número, el cual será notificado a la persona encargada de entregar documentos o asignar citas en el área de consulta externa y quien se encargará de atender al usuario; de esta manera el usuario podrá tomar asiento mientras la persona encargada le hace entrega de su documentación completa.

El fin de garantizar esta atención preferencial, es que el usuario no tenga que hacer la fila o esperar mucho tiempo para la entrega de sus órdenes, historia clínica y asignación de cita.

Enfoque diferencial: En sus principios generales la Ley 1448 de 2011, en el artículo 13 incorpora el principio de Enfoque Diferencial que orienta todos los procesos, medidas y acciones que se desarrollen para asistir, atender, proteger y reparar integralmente a las víctimas. La ley establece que:

"El principio de enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, orientación sexual y situación de

2

| ACTA DE COMITÉ | | |
|-------------------------------|---------------------------------|----------------|
| PR. Gestión de la Información | | |
| | Código: AD-GIT- GD-P-04-R-05 | Versión: 05 |
| SP. Gestión Documental | | Página 3 de 6 |

discapacidad. Por tal razón, las medidas de ayuda humanitaria, atención asistencia y reparación integral que se establecen en la presente ley, contarán con dicho enfoque".

ENFOQUES

- El enfoque de género tiene como objetivo identificar y caracterizar las particularidades contextuales y situaciones vivenciadas por las personas de acuerdo con su sexo y a los constructos sociales asociados con dicho sexo, con sus implicaciones y diferencias económicas, políticas, psicológicas, culturales y jurídicas, identificando brechas y patrones de discriminación.
- El enfoque diferencial étnico parte de la necesidad de identificar y caracterizar a la población que hace parte de los grupos étnicos, con el objetivo de visibilizarla y ser fuente de información para el reconocimiento de la diversidad poblacional del país.
- El enfoque de discapacidad parte de la necesidad de identificar y caracterizar a las personas con discapacidad y sus factores contextuales para contribuir en la visibilización de esta población y en la focalización de acciones afirmativas orientadas a la inclusión y garantía de sus derechos.
- El enfoque que implica el ciclo vital parte de reconocer que, en general, en cada etapa del ciclo de vida, desde el nacimiento hasta el final de la vida, se tienen diferentes necesidades vitales, expectativas sociales, capacidades, y responsabilidades. Estos aspectos son dinámicos y difieren de acuerdo con el contexto social e histórico. Los datos estadísticos desagregados por rangos de edad son insumo para la comprensión de estas características y para el diseño de acciones orientadas a esas distintas etapas.
- El enfoque del campesino: el campesino, puede definirse como un "sujeto" intercultural, que se identifica como tal; involucrado vitalmente en el trabajo directo con la tierra y la naturaleza, inmerso en formas de organización basadas en el trabajo familiar y comunitario no remunerado o en la venta de su fuerza de trabajo (Conceptualización del Campesinado en Colombia, Comisión de Expertos, ICANH, 2018).

3

| ACTA DE COMITÉ | |
|-------------------------------|---|
| PR. Gestión de la Información | TP. Administrativo |
| SP. Gestión Documental | Código: AD-GIT-GD-P-04-R-10 Versión: 05 Página 1 de 2 |

Es importante mencionar que esta socialización se realizó de igual manera en los servicios institucionales, con el personal asistencial con el fin de dar a conocer la población perteneciente a estos enfoques y buscando garantizar el cumplimiento de los derechos, la inclusión y la no discriminación de estas personas. Si bien, el personal brinda una atención humanizada al usuario, ha habido ocasiones en las que el paciente se siente excluido o discriminado y se acerca a la oficina a manifestar su inconformidad; es por esta razón que se busca socializar

4. Proposiciones y varios: cierre de la reunión
Se levanta el acta y sesión siendo 10:00 am

CONVOCATORIA

Próxima reunión viernes 18 de octubre del 2024

Anexos: Listado de Asistencia (AP-SIT-GD-P-04-R-10)

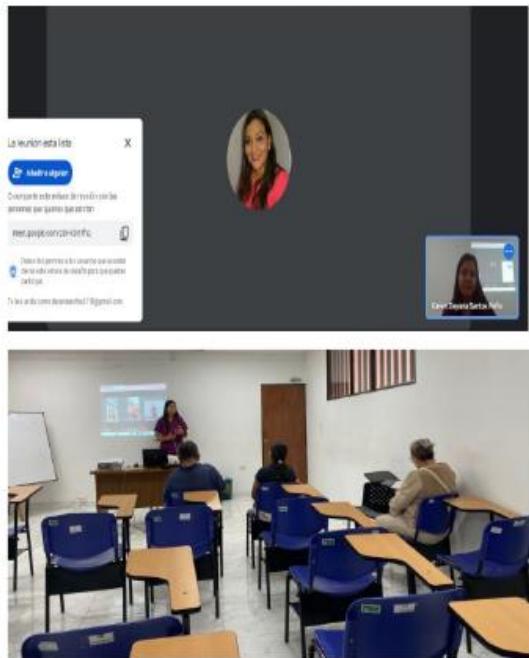
4

| LISTADO DE ASISTENCIA | | | | | |
|-----------------------------|---|------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|-------------|
| | PR. Gestión de la Información | TP. Administrativo | SP. Gestión Documental | Código: AD-GIT-GD-P-04-R-10 | Versión: 05 |
| Nombre o tema de la reunión | Alianza de usuarios 2024 | Página 1 de 2 | | | |
| Objetivo de la reunión | Alianza de usuarios 2024: Enfoque diferencial | | | | |
| Proceso responsable | Oficina SIAU | | Dirigido por | Andrea Carolina Montaña Amaya | |
| Nº | Nombre y apellidos | Proceso / entidad al que pertenece | correo | Teléfono | Firma |
| 1 | Yaritza Egeria Pineda | Oficina SIAU | yaritza.pineda@sancamilo.gov.co | 3174646891 | |
| 2 | Gonzalo Escobar H. | Usuarios | gonzalo.escobar@sancamilo.gov.co | 301328263 | |
| 3 | Judith Bocanegra Mejía | Usuarios | judith.bocanegra@sancamilo.gov.co | 3174151839 | |
| 4 | Carolina Montaña | SIAU | carolina.montaña@sancamilo.gov.co | 3176352024 | |
| 5 | Raquel Duque Santos | SIAU | raquel.duque@sancamilo.gov.co | 3186338933 | |
| 6 | | | | | |
| 7 | | | | | |
| 8 | | | | | |
| 9 | | | | | |
| 10 | | | | | |
| 11 | | | | | |



| ACTA DE COMITÉ | | |
|-------------------------------|--------------------|-------------|
| PR. Gestión de la Información | TP. Administrativo | Versión: 05 |
| SP. Gestión Documental | Página 6 de 6 | |

ASISTENCIA VIRTUAL



6

LINEA: E3Ld

- Meta de la línea de acción: Conformar y/o consolidar mecanismos de espacios para que la ciudadanía participe y se apropie de los programas de promoción y prevención.
- Actividad: Socializar la estrategia vía Facebook Instagram y en todas las redes sociales sobre reels del cuidado en salud mental.
- Evidencia: Pantallazos de las publicaciones vía Facebook.

The image displays two promotional banners for mental health events. The left banner features a portrait of Dr. Gerardo Téllez Rincón, a psychiatrist from the E.S.E. Hospital Psiquiátrico San Camilo. The right banner features a portrait of Dr. Augusto Daza, a medical psychologist from the same hospital. Both banners include event details: 'Conversatorio' and '¿QUIÉN CUIDA A QUIENES NOS CUIDAN?' for the first, and 'Conversemos sin filtro: Explorando la mente y la salud mental!' for the second. Both events are scheduled for Wednesday, May 15, 2024, at 2:00 p.m. The banners also mention the Facebook page 'E.S.E. Hospital Psiquiátrico San Camilo' and the Instagram handle '@Hsancamilo'. The bottom of the image features a cartoon bear doctor character and the slogan 'TU SALUD MENTAL ESTÁ PRIMERO'.

<https://www.facebook.com/hospitalsancamilobucaramanga/videos/1907947416299869>

A screenshot of a Facebook video post. The video shows two people, a man and a woman, sitting outdoors under a red umbrella. The man is wearing a light blue t-shirt and the woman is wearing a red top. They are both smiling and looking towards the camera. The background shows some greenery and a building. To the right of the video, there is a profile picture of the hospital and its name: "E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo". Below the profile picture, it says "Está transmitiendo en directo" and "15 de mayo a las 14:17". There is also a "Seguir" button and a "Ver más" link. At the bottom of the post, there is a caption in Spanish: "#FBLive Conversatorio con el Dr. Augusto Daza, psiquiatra #HPSC. 💕 ¡Quédate, haznos tus preguntas y aprende! PARTE 2" and a "Ver menos" link. The top of the screen shows the Facebook interface with tabs like "Video", "Inicio", "Directo", "Reels", "Programas", and "Explorar".

A screenshot of a video call interface. The video frame shows a man with a beard and short hair, wearing a white medical coat over a dark shirt. He is seated at a dark wooden desk. Behind him is a large, abstract painting with blue, purple, and white brushstrokes. The video player has a progress bar at the bottom, showing a play button and a timestamp of 00:00:00 / 00:00:00. At the top, there's a URL: "facebook.com/hospitalesancamiloarancangal/video/967947415299860". On the right side of the screen, there's a sidebar with the hospital's logo, its name ("E.S.I. Hospital Psiquiátrico San Camilo"), and a transmission status ("Cambió transmitiendo en vivo"). Below that, it says "34 de julio" with a small video camera icon. Further down, there are several social media sharing options: "EN Vivo" with a video camera icon, "Comentaron: ¿Quién cada a quienes nos caímos? Con el Dr. Gerardo Telez Rincón, psiquiatra de la E.S.I. Hospital Psiquiátrico San Camilo" with a speech bubble icon, "Conectate y escuchemos tus preguntas" with a microphone icon, "#SaludMental #Medicos #Doctores #Profesionales #DeLaAdul" with a person icon, and "Ver más..." with a plus sign icon. Below these are icons for "Me gusta" (111), "Comentar" (0), and "Compartir". At the very bottom, there are sections for "Comentarios" and "Mas relevantes" with several user reviews. The desktop taskbar at the bottom shows various open applications like Google Chrome, Microsoft Word, and a file explorer.

EJE 4 FORTALECIMIENTO DEL CONTROL SOCIAL

LINEA: E4La

- Meta de la línea de acción: Realizar capacitación a la ciudadanía en temas relacionados con control social.
- Actividad: Realizar cuatro socializaciones a los usuarios relacionadas con el control social.
- Evidencia: Acta de socialización.

| ACTA DE REUNIÓN | | |
|-------------------------------|--------------------|---|
| PR. Gestión de la Información | TP. Administrativo | Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06 Versión : 05 |
| SP. Gestión Documental | Página 1 de 6 | |

| Acta No. | Fecha | Lugar | Hora |
|---|------------------|------------------|----------------------------|
| 39 | Mes de Diciembre | consulta externa | |
| Nombre o tema de la reunión: Mecanismo de Participación (Control Social) | | | Inicio 2:00pm. Fin 3:30pm. |
| Líder de la reunión: Oficina de atención al usuario SIAU – Elkin Santiago Lozada Trujillo | | | |
| Objetivo de la reunión: Capacitar a los usuarios en temas relacionados con mecanismos de participación de la E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo | | | |

| Agenda de la reunión | |
|----------------------|---|
| No. | Ítem |
| 1 | Socialización mecanismos de participación |
| 2 | Entrega de Banner explicativo |

| Desarrollo de la reunión | |
|--|--|
| La E.S.E. Hospital Psiquiátrico San Camilo cuenta con la oficina de atención al usuario, la cual pretende aportar y favorecer todos los mecanismos de participación para los usuarios. | |
| ¿Qué son los mecanismos de participación y control social? | |
| Participación social: Implica el involucramiento activo de la ciudadanía, organizaciones y colectivos en la toma de decisiones, en la planificación, implementación y evaluación de las políticas y servicios de salud. | |
| Control social: Se refiere al proceso de supervisión y monitoreo por parte de la sociedad para asegurar que los recursos públicos sean bien administrados y que los servicios de salud se presten con eficacia y justicia. | |
| Estos mecanismos son esenciales para mejorar la calidad del sistema de salud, reducir la desigualdad y garantizar el derecho a la salud de la población. | |

| ACTA DE REUNIÓN | |
|-------------------------------|--|
| PR. Gestión de la Información | TP. Administrativo Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06 Versión : 05 |
| SP. Gestión Documental | Página 2 de 6 |

| Tipos de mecanismo de participación: | |
|--|---|
| Contraloría Social: | Es el mecanismo mediante el cual la sociedad civil supervisa la correcta utilización de los recursos públicos en los servicios de salud. A través de este control, se busca evitar la corrupción, el mal uso de fondos y garantizar que los recursos sean destinados de manera eficiente. |
| Ejemplo: | La contraloría social en la salud podría incluir la vigilancia sobre la ejecución de programas de salud pública y la correcta distribución de medicamentos y recursos. |
| Auditorías Sociales: | Este mecanismo se utiliza para evaluar de manera independiente y pública la calidad de los servicios de salud prestada, la gestión de los recursos y la efectividad de los programas y políticas de salud implementados. |
| Las auditorías sociales pueden incluir la revisión de los contratos con proveedores de servicios, la calidad de la atención en hospitales y centros de salud, y el cumplimiento de normativas y leyes en materia de salud. | |
| Observatorios Ciudadanos de Salud: | Son organismos independientes que monitorean el desempeño de los sistemas de salud. Los observatorios recopilan y analizan datos sobre calidad, accesibilidad y equidad de los servicios de salud y publican informes que permiten a la ciudadanía y a las autoridades mejorar la gestión de los servicios. |
| Ejemplo: | Observatorios de Salud Pública que informan sobre la cobertura de programas de vacunación, acceso a servicios para poblaciones vulnerables, etc. |
| Veedurías Ciudadanas: | Son grupos organizados de ciudadanos que actúan como observadores del cumplimiento de los compromisos establecidos en las políticas de salud pública, la transparencia en el uso de los fondos, y la eficacia de los servicios. |

2

| ACTA DE REUNIÓN | |
|-------------------------------|--|
| PR. Gestión de la Información | TP. Administrativo Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06 Versión : 05 |
| SP. Gestión Documental | Página 3 de 6 |

| |
|--|
| Estos grupos pueden intervenir en las licitaciones públicas, en la gestión de hospitales o en los informes de ejecución de políticas públicas. |
| Redes Sociales y Medios de Comunicación: |
| A través de las redes sociales, la ciudadanía puede expresar preocupaciones sobre la calidad de los servicios de salud, y compartir experiencias. Estas plataformas también pueden ser utilizadas para hacer campañas de denuncia pública sobre problemas sistemáticos. |
| Los medios de comunicación juegan un papel crucial en el control social al investigar y difundir problemas o irregularidades en el sector salud. |
| Revisión de Políticas y Normas: |
| Los mecanismos de control social permiten la revisión continua de políticas y leyes en materia de salud, asegurando que estén alineadas con los derechos de los pacientes y las necesidades de la población. Esto puede incluir la revisión de políticas de acceso a medicamentos, servicios médicos y seguro de salud. |
| La participación y el control social son esenciales para un sistema de salud transparente, eficiente y accesible. Estos mecanismos permiten a la ciudadanía tener voz en la toma de decisiones y asegurar que los servicios de salud se ajusten a las necesidades de la población, garantizando el derecho a la salud y evitando la corrupción y el mal manejo de los recursos públicos. A medida que los ciudadanos se involucran más en estos procesos, el sistema de salud se vuelve más inclusivo, responsable y efectivo. |
| • Banner Socializado |

3

| INSTITUCIÓN EDUCATIV  San Camilo | ACTA DE REUNIÓN | | |
|---|----------------------------------|--------------------|--|
| | PR. Gestión de la Información | TP. Administrativo | |
| | Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06 | Versión : 05 | |
| SP. Gestión Documental | | Página 4 de 6 | |



Compromiso:
Se continuará socializando los mecanismos de participación en la institución.

Anexo: Listado de Asistencia AD-GIT-SIAU-P-03-R-04

4

Lista de asistencia

| PR. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN | | REGISTRO SOCIALIZACION SIAU | | |
|----------------------------------|--|-----------------------------|--------------------|---------------|
| SP. SIAU | | TP. ADMINISTRATIVO | | |
| | | CÓDIGO: AD-GIF-SIAU-P-03-R- | VERSIÓN: 04 | PÁGINA 1 DE 1 |
| Objetivo | Socialización mecanismos de P. | Responsable | Santiago Rozada | |
| Fecha | Usuario | C.C. | Servicio | Firma |
| 09/12/24 | Blanca María Martínez Angel Montesa Perez | 2222222222222222 | C. E | |
| 09/12/24 | Fred Samir Nieves | | C. E | |
| 09/12/24 | Claudia Patricia Zeal | | C. E | |
| 09/12/24 | Jorge Orlando Silva | | C. E | |
| 11/12/24 | Aura Mayely Vasquez | | C. E | |
| 11/12/24 | Stiven Andrey Ortiz | | C. E | |
| 11/12/24 | Ana Jazmyna Ortiz | | C. E | |
| 11/12/24 | Sandra Milena Aviles | | C. E | |
| 11/12/24 | Martha Isabel Zan | | C. E | |
| 13/12/24 | Victor Puentes Tapia | | C. E | |
| 13/12/24 | Zilma Maria Rosales | | C. E | |
| 13/12/24 | Maria Alberto Arcos | | C. C | |
| 13/12/24 | Kenia Villareal Medina | | C. E | |
| 13/12/24 | Zulema Eleora Ortiz | | C. E | |
| 13/12/24 | Diana Paola Tolosa | | C. E | |
| 13/12/24 | Juana Neira Jimenez | | C. E | Luz NEIRA |
| 13/12/24 | Isidro Correa Herrera | | C. E | |
| 13/12/24 | Briann Aleza Rueda | | C. E | |
| 13/12/24 | Rosenberg raul leon | | C. E | Rosenberg |

|  | | REGISTRO SOCIALIZACION SIAU | | |
|---|--|-------------------------------|-------------|---------------|
| PR. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN | | TP. ADMINISTRATIVO | | |
| SP. SIAU | | CÓDIGO: AD-GIF-SIAU-P-03-R-04 | VERSIÓN: 01 | PÁGINA 1 DE 1 |

| Objetivo | Socialización mecanismos de participación. | Responsable |
|----------|--|---|
| Fecha | Usuario | |
| 15/11/24 | Valentina Machado | C. E.  |
| 15/11/24 | Marta Trujillo | C. E.  |
| 15/11/24 | Andrea Fernández | C. E.  |
| 15/11/24 | Wilson Pina | C. E.  |
| 15/11/24 | Zulys Espinoza | C. E.  |
| 15/11/24 | Andrés Morales | C. E.  |
| 18/11/24 | Juan Enrique Zurita | C. E.  |
| 18/11/24 | Ana Rosa Paz | C. E.  |
| 18/11/24 | Maria Noelia Gómez | C. E.  |
| 18/11/24 | Zaura Sierra | C. E.  |
| 19/11/24 | Manuel Alejandro Acuña | C. E.  |
| 19/11/24 | Antonio Francisco López | C. E.  |
| 19/11/24 | Santiago Paredes | C. E.  |
| 19/11/24 | Jessica Barreto | C. E.  |
| 19/11/24 | Paulina Vaca | C. E.  |
| 22/11/24 | (Aut) Juan Carlos Walteros | C. E.  |
| 22/11/24 | Maria Montaño | C. E.  |
| 22/11/24 | Zuys Hernando Maneses | C. E.  |
| 22/11/24 | Patricia Hurtado | C. E.  |
| 22/11/24 | Nidia Rodriguez | C. E.  |
| 22/11/24 | Silvia Caceres | C. E.  |

|  | | REGISTRO SOCIALIZACION SIAU | | |
|---|--|-------------------------------|-------------|---------------|
| PR. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN | | TP. ADMINISTRATIVO | | |
| SP. SIAU | | CÓDIGO: AD-GIF-SIAU-P-03-R-04 | VERSIÓN: 01 | PÁGINA 1 DE 1 |

| Objetivo | Socializar a los usuarios información importante relacionada con control social en salud. | Responsable |
|-----------|---|---|
| Fecha | Usuario | |
| Oct 10/24 | Laura Elizabeth Gómez | F.B.  |
| Oct 10/24 | Brydén Cárdenas Estoyeche | F.B.  |
| Oct 10/24 | Ariana Contreras Canales | F.B.  |
| Oct 10/24 | JESÚS ANTONIO HENRÍquez COSTA | F.B.  |
| Oct 10/24 | Jimmy Steven Morano Santander | F.B.  |
| Oct 22/24 | Wilmer Enrique Diaz Cardona | F.B.  |
| Oct 22/24 | Rosa Gellegos Van Carlos | F.B.  |
| Oct 22/24 | Edward Alonso Mendoza | F.B.  |
| Oct 22/24 | CLEMENTINA VASQUEZ S. | F.B.  |
| Oct 25/24 | Nicola Marcela Páez Flórez | F.B.  |
| Oct 25/24 | Miguel Ángel Bernal | F.B.  |
| Oct 25/24 | Juan Carlos Chavarría | F.B.  |
| Oct 25/24 | Jhon Edwin Sánchez Gabo | F.B.  |



LINEA: E4Lb

- Meta de la línea de acción: Socializar los canales de comunicación dispuestos en la institución para facilitar el acceso a la información por parte de la ciudadanía en general.
- Actividad: Socializar los canales de atención.
- Evidencia: Acta de socialización.

| | | ACTA DE REUNIÓN | |
|------------------------|--|-------------------------------|--------------------|
| | | PR. Gestión de la Información | TP. Administrativo |
| | | Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06 | Versión: 05 |
| SP. Gestión Documental | | Página 1 de 7 | |

| | | | |
|--|--|------------------------|--------------------------|
| Acta No.27 | Fecha Tercer Trimestre (Julio-Agosto-Septiembre) | Lugar: AMBULATORIOS | Hora |
| | | | Inicio 9:00AM Fin 12:00m |
| Nombre o tema de la reunión: Socialización de los canales de citas médicas E.S.E Hospital Psiquiátrico SAN Camilo | | | |
| Líder de la reunión: OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO – Santiago Lozada | | | |
| Objetivo de la reunión: Socializar los canales de asignación de citas médicas, números telefónicos, extensiones, sedes y servicios ofertados. | | | |

| Agenda de la reunión | |
|----------------------|--|
| No. | Ítem |
| 1 | Socialización Canales de asignación de citas médicas |
| 2 | Números telefónicos y extensiones |
| 3 | Sedes y servicios de la E.S.E HPSC |

| Desarrollo de la reunión | |
|---|--|
| Desarrollo de la agenda: | |
| Desde la oficina SIAU, liderado por la profesional Karen Dayana Santos Peña, se realizó socialización de los canales de asignación de citas médicas, los números telefónicos y extensiones actualizados, y las sedes y servicios ofertados por el Hospital Psiquiátrico San Camilo. | |

1. CANALES DE ASIGNACIÓN DE CITAS

- Chatbot (UTI) asistente virtual: a través de Whatsapp 317 364 3366
- Página Web Institucional:
<https://www.cocoreservas.com/ESEHospitalPsiquiatricoSanCamilo/citas/servicio>
- Línea telefónica: 607 700 8390

1

| | | ACTA DE REUNIÓN | |
|------------------------|--|-------------------------------|--------------------|
| | | PR. Gestión de la Información | TP. Administrativo |
| | | Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06 | Versión: 05 |
| SP. Gestión Documental | | Página 3 de 7 | |



CITAS MÉDICAS POR CONSULTA EXTERNA

1 Call Center: 607 7008390.
Horarios:
 Lunes a Jueves de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.
 Viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m.

2 Chatbot (UTI) asistente virtual:

 Servicio las 24 horas, a través del WhatsApp 317 364 3366.

3 Página Web Institucional:
 Agendamiento auto gestionable a través del siguiente link: <http://bit.ly/3Q3YnIO>.

4 Oficina SIAU:

 (7008392 ext. 160)

 Línea WhatsApp (3173635024)

 siau@hospitalsancamilo.gov.co

 Calle 45 # 7-04 Sede Principal, Bucaramanga

En el Hospital Psiquiátrico San Camilo vives #UnNuevoComienzo

2. NÚMEROS TELEFÓNICOS DE SERVICIOS HOSPITALARIOS Y EXTENSIONES Y

3

| ACTA DE REUNIÓN | | |
|-------------------------------|--------------------|--|
| PR. Gestión de la Información | TP. Administrativo | Código: AD-GIT-GD-P-04- R-06 Versión: 05 |
| SP. Gestión Documental | Página 4 de 7 | |

HORARIOS DE VISISTAS

Línea PBX: 807 700 8391
 Urgencias: 164
 Farmacodependencia A: 128
 Farmacodependencia B: 132
 Hospital dia: 135
 Clínica mujeres: 109
 Agudos mujeres: 153
 Agudos hombres A: 151
 Agudos hombres B: 203
 Clínica infantil: 226
 Clínica intrahospitalaria (hombres): 202
 Crónicos: 173

Pieza Visual Socializada



4

| ACTA DE REUNIÓN | | |
|-------------------------------|--------------------|--|
| PR. Gestión de la Información | TP. Administrativo | Código: AD-GIT-GD-P-04- R-06 Versión: 05 |
| SP. Gestión Documental | Página 6 de 7 | |

3. SEDES Y SERVICIOS

Sede principal Bucaramanga: Ubicación Calle 45 # 7-04, la cual ofrece:

- Ambulatorios: especialidades como psiquiatría, neurología, psiquiatría pediátrica, psicología (adultez e infancia), neropsiquiatría, prueba neuropsicológicas y apoyos diagnósticos
- Hospitalización: Se cuenta con un equipo multidisciplinario en salud mental.
- Urgencias: El servicio se encuentra oferta 24 horas al día, los 7 días de la semana.

San Camilo KIDS: Ubicación Vereda La Mata, Piedecuesta – Condominio Mont Blanc, Villa 18, la cual ofrece:

- Hospitalización programa de farmacodependencia: Se cuenta con un equipo multidisciplinario en salud mental para la atención de niños, niñas y adolescentes.

Unidad de Salud Mental Barrancabermeja: Ubicación Calle 58 # 16-39, la cual ofrece:

- Ambulatorios: especialidades como psiquiatría y psicología
- Hospitalización: Se cuenta con un equipo multidisciplinario en salud mental.



Se anexa lista de asistencia

6

| REGISTRO SOCIALIZACION SIAU | | TP. ADMINISTRATIVO CÓDIGO: AD-GIF-SIAU-P-03-R- 04 | VERSIÓN: 01 |
|--|------------------------|---|----------------|
| PR. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN SP. SIAU | | PÁGINA 1 DE 1 | |
| Objetivo | Responsible | | |
| Fecha | Usuario | Servicio | |
| 17/01/24 | Pedro Julio hernandez | 5. Localiza | |
| 17/01/24 | Angela rincón | 6. Lo zada | |
| 18/01/24 | ana perez | 7. Localiza | |
| 18/01/24 | Yenny escario | 8. Localiza | |
| 18/01/24 | Sonia artila | 9. Localiza | |
| 18/01/24 | Mauricio Rodriguez | 10. Localiza | |
| 18/01/24 | Laura Andrade | 11. Localiza | |
| 18/01/24 | Cristina Barragan | 12. Localiza | |
| 18/01/24 | Carolina Caballero | 13. Localiza | |
| 18/01/24 | José Vega | 14. Localiza | |
| 25/01/24 | William capurro | 15. Localiza | |
| 25/01/24 | Sergio Lopez obregon | 16. Localiza | |
| 25/01/24 | Luz alba martinez | 17. Localiza | |
| 26/01/24 | Gladys valenzuela | 18. Localiza | |
| 26/01/24 | Anaere gomez z Lopez | 19. Localiza | |
| 26/01/24 | Ramon ayandro sandoval | 20. Localiza | |
| 26/01/24 | Margarita trujillo | 21. Localiza | |
| 26/01/24 | Liliana Diazre | 22. Localiza | |
| 27/01/24 | Sharon herca | 23. Localiza | |
| 27/01/24 | Diego Lopez | 24. Localiza | |
| 27/01/24 | Pasta Poban | 25. Localiza | |
| 27/01/24 | Yara escario | 26. Localiza | Xanira escario |

| San Camilo | | REGISTRO SOCIALIZACION SIAU | | | |
|----------------------------------|--|-----------------------------|---|----------------------------|--|
| PR. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN | | TP. ADMINISTRATIVO | | | |
| | | CÓDIGO: AD-GIF-SIAU-P-03-R- | | VERSIÓN: 04 | |
| SP. SIAU | | PAGINA 1 DE 1 | | | |
| Objetivo | Sensibilizar a usuarios de la Ente Hacienda los cambios habitados para solicitar la asignación de cédulas | Responsable | Coordinadora externa A/B Programa integral | | |
| Fecha | Usuario | C.C. | Servicio | Firma | |
| 21/10/24 | Yanara Cuelle | 1085612608 | Daniela | Yanara Cuelle | |
| 21/10/24 | Ariadna medina | 1013572320 | Daniela | Ariadna medina | |
| 21/10/24 | Mónica gallego | 119601833 | Daniela | Mónica gallego | |
| 21/10/24 | Elizabeth ortega | 63277009 | Daniela | Elizabeth ortega | |
| 21/10/24 | Luz Marina Quintero | 63471436 | Daniela | Luz Marina Quintero | |
| 21/10/24 | Valentina Reyes | 1045791774 | Daniela | Valentina Reyes | |
| 21/10/24 | Henry Gracida T | 91217994 | Daniela | Henry Gracida T | |
| 21/10/24 | Juanjo Leon | 604491415 | Daniela | Juanjo Leon | |
| 21/10/24 | Pons Julian12car | 632808982 | Daniela | Pons Julian12car | |
| 21/10/24 | Maria Cleote Ordoña | 28239705 | Daniela | Maria Cleote Ordoña | |
| 21/10/24 | Ivica Castro | 1102172615 | Daniela | Ivica Castro | |
| 21/10/24 | Sancha Yaneth | 333497465 | Daniela | Sancha Yaneth | |
| 21/10/24 | Editha Olave Alvarez | 28212823 | Daniela | Editha Olave Alvarez | |
| 21/10/24 | Blanca Comenares | 605465692 | Daniela | Blanca Comenares | |
| 21/10/24 | Gloria Zambrano | 63432625 | Daniela | Gloria Zambrano | |
| 21/10/24 | Gloria Estefania Caceres | 636261852 | Daniela | Gloria Estefania Caceres | |
| 21/10/24 | Miguel Hernandez | 2810999 | Daniela | Miguel Hernandez | |
| 21/10/24 | Oscar Aguilar | 104595489 | Daniela | Oscar Aguilar | |
| 21/10/24 | Fernando Sanchez | 191948379 | Daniela | Fernando Sanchez | |
| 21/10/24 | Maria Ortiz | 63337294 | Daniela | Maria Ortiz | |
| 21/10/24 | Angelica Jairnes | 1102591794 | Daniela | Angelica Jairnes | |
| 21/10/24 | Evelyn Leon | 1007892620 | Daniela | Evelyn Leon | |
| 21/10/24 | Juan Pablo Sandoval | 100380382 | Daniela | Juan Pablo Sandoval | |
| 21/10/24 | Patricia Gomez | 65562825 | Daniela | Patricia Gomez | |
| 21/10/24 | Cesar Martinez | 91518458 | Daniela | Cesar Martinez | |
| 21/10/24 | Lesly Pao Mognolon | 1045791755 | Daniela | Lesly Pao Mognolon | |
| 21/10/24 | Rausto Arribes Quintero R. | 82711030 | Daniela | Rausto Arribes Quintero R. | |
| 21/10/24 | Juan Diaz 2 | 1049371782 | Daniela | Juan Diaz 2 | |
| 21/10/24 | Mariel Lujia Velandia | 685179582 | Daniela | Mariel Lujia Velandia | |
| 21/10/24 | Alejandro Diaz | 1005525040 | Daniela | Alejandro Diaz | |
| 21/10/24 | Edisonin Ortiz | 91520620 | Daniela | Edisonin Ortiz | |
| 04/10/2024 | Adriana Paesdes | 282717937 | Adriana | Adriana Paesdes | |
| 04/10/2024 | ARMANDO Gomez Duran | 104061464 | Adriana | ARMANDO Gomez Duran | |
| 04/10/2024 | Camilaola Diaz | 74550000 | Adriana | Camilaola Diaz | |
| 04/10/2024 | Colombia Martinez | 315347172 | Adriana | Colombia Martinez | |



| REGISTRO SOCIALIZACION SIAU | | | | | |
|---|---|-------------------------------|-----------------|---------------------------------|---|
| PR. Gestión de la Información | | TP. ADMINISTRATIVO | | | |
| | | Código: AD-GIF-SIAU-P-03-R-04 | | Versión: 01 | |
| SP. Sistema de Información y Atención al Usuario | | Página 1 de 1 | | | |
| Objetivo | Socializar a usuarios de la E.E.H.P.C los canales habilitados para solicitud y asignación de citas. | | | Responsable | Constitución A.1.B Programa inicial. |
| Fecha | Usuario | C.C | Servicio | Firma | |
| 04/10/2024 | ANORES MARIO CLAUDIO ZUMELZUA | 106316001 | Centro | ANORES MARIO CLAUDIO ZUMELZUA | |
| 04/10/2024 | Jerónimo Rivas Gómez | 106316002 | Centro | Jerónimo Rivas Gómez | |
| 04/10/2024 | Maria Elisa Maza Vidal | 106316003 | Centro | Maria Elisa Maza Vidal | |
| 04/10/2024 | Ariela Elizabeth Acevedo Arango | 106316004 | Centro | Ariela Elizabeth Acevedo Arango | |
| 04/10/2024 | María López Bernal | 106316005 | Centro | María López Bernal | |
| 04/10/2024 | Luisa Vega | 106316006 | Centro | Luisa Vega | |
| 04/10/2024 | Esther Fernanda | 106316007 | Centro | Esther Fernanda | |
| 04/10/2024 | Orlando Pérez Chavarría | 106316008 | Centro | Orlando Pérez Chavarría | |
| 04/10/2024 | Carlos H. Guevara J. | 106316009 | Centro | Carlos H. Guevara J. | |
| 04/10/2024 | Edgar C. Gómez | 106316010 | Centro | Edgar C. Gómez | |
| 04/10/2024 | Lilia Benavides Silva | 106316011 | Centro | Lilia Benavides Silva | |
| 04/10/2024 | Patricia Mateus | 106316012 | Centro | Patricia Mateus | |
| 04/10/2024 | Stephanie Medina Padilla | 106316013 | Centro | Stephanie Medina Padilla | |
| 04/10/2024 | Faustino Rey | 106316014 | Centro | Faustino Rey | |
| 04/10/2024 | Tatiana Briceño Costantini | 106316015 | Centro | Tatiana Briceño Costantini | |
| 04/10/2024 | Yaneth Alfonso Durán | 106316016 | Centro | Yaneth Alfonso Durán | |
| 04/10/2024 | Thom Bragón Barrera | 106316017 | Centro | Thom Bragón Barrera | |
| 04/10/2024 | Nelson Javier Rodríguez S. | 106316018 | Centro | Nelson Javier Rodríguez S. | |
| 04/10/2024 | Stephanie Medina Padilla | 106316019 | Centro | Stephanie Medina Padilla | |
| 04/10/2024 | Orlando Pérez Chavarría | 106316020 | Centro | Orlando Pérez Chavarría | |
| 04/10/2024 | Mercedes Moreno | 106316021 | Centro | Mercedes Moreno | |
| 02-04-24 | Rathy Yolanda Villegas Figueroa | 106316022 | Centro | Rathy Yolanda Villegas Figueroa | |
| 02-04-24 | Jorge González | 106316023 | Centro | Jorge González | |
| 02-04-24 | Gloria María | 106316024 | Centro | Gloria María | |
| 02-04-24 | Dora Inés Espinola | 106316025 | Centro | Dora Inés Espinola | |
| 02-04-24 | Nelson Villamizar | 106316026 | Centro | Nelson Villamizar | |
| 02-04-24 | Heather Velasquez | 106316027 | Centro | Heather Velasquez | |
| 02-04-24 | Zaretha Elvira Castellanos | 106316028 | Centro | Zaretha Elvira Castellanos | |
| 02-04-24 | Guadalupe Lancha | 106316029 | Centro | Guadalupe Lancha | |
| 02-04-24 | Carol Ruiz | 106316030 | Centro | Carol Ruiz | |
| 02-04-24 | Zaira Vergara | 106316031 | Centro | Zaira Vergara | |
| 02-04-24 | Romina Andrade Rivero | 106316032 | Centro | Romina Andrade Rivero | |
| 03-04-24 | Cecilia Puerto | 106316033 | Centro | Cecilia Puerto | |
| 03-04-24 | Martha Puerto | 106316034 | Centro | Martha Puerto | |
| 03-04-24 | Erika Macayalo | 106316035 | Centro | Erika Macayalo | |
| 03-04-24 | Alvaro Puello | 106316036 | Centro | Alvaro Puello | |
| 03-04-24 | Audi Suárez | 106316037 | Centro | Audi Suárez | |
| 03-04-24 | Nestor Augusto Sanchez | 106316038 | Centro | Nestor Augusto Sanchez | |
| 03-04-24 | Claudia Patricia Galvis | 106316039 | Centro | Claudia Patricia Galvis | |
| 03-04-24 | Ura Johana | 106316040 | Centro | Ura Johana | |
| 03-04-24 | Eduardo Ospina | 106316041 | Centro | Eduardo Ospina | |
| 03-04-24 | Orlando Torriente | 106316042 | Centro | Orlando Torriente | |
| 03-04-24 | Sandra Lumar Argote | 106316043 | Centro | Sandra Lumar Argote | |
| 03-04-24 | Silvana Ramírez | 106316044 | Centro | Silvana Ramírez | |
| 03-04-24 | Desys Pico | 106316045 | Centro | Desys Pico | |
| 03-04-24 | Maria Huerta | 106316046 | Centro | Maria Huerta | |
| 03-04-24 | Carmenza Beltran | 106316047 | Centro | Carmenza Beltran | |
| 03-04-24 | Jorge Cespedes | 106316048 | Centro | Jorge Cespedes | |
| 03-04-24 | Anderson Fabian Ariza | 106316049 | Centro | Anderson Fabian Ariza | |
| 03-04-24 | Olivia Prieto | 106316050 | Centro | Olivia Prieto | |
| 03-04-24 | Rosa Maria Mamilla | 106316051 | Centro | Rosa Maria Mamilla | |
| 03-04-24 | María Estefan Hernández | 106316052 | Centro | María Estefan Hernández | |
| 03-04-24 | Jean Contao Silveira | 106316053 | Centro | Jean Contao Silveira | |
| 03-04-24 | W2 Dayn Hernandez | 106316054 | Centro | W2 Dayn Hernandez | |
| 03-04-24 | Amirito Guenaro | 106316055 | Centro | Amirito Guenaro | |

| REGISTRO SOCIALIZACION SIAU | | | | | |
|--------------------------------------|--|-------------------------------|-----------------|---------------------------------|------------|
| PR. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN | | TP. ADMINISTRATIVO | | | |
| | | CÓDIGO: AD-GIF-SIAU-P-03-R-04 | | VERSIÓN: 01 | |
| SP. SIAU | | PÁGINA 1 DE 1 | | | |
| Objetivo | Socializar a los usuarios los canales para solicitar citas médicas | | | Responsable | Jean Goroz |
| Fecha | Usuario | C.C | Servicio | Firma | |
| 02-04-24 | Mercedes Moreno | 106316001 | Centro | Mercedes Moreno | |
| 02-04-24 | Rathy Yolanda Villegas Figueroa | 106316002 | Centro | Rathy Yolanda Villegas Figueroa | |
| 02-04-24 | Jorge González | 106316003 | Centro | Jorge González | |
| 02-04-24 | Gloria María | 106316004 | Centro | Gloria María | |
| 02-04-24 | Dora Inés Espinola | 106316005 | Centro | Dora Inés Espinola | |
| 02-04-24 | Nelson Villamizar | 106316006 | Centro | Nelson Villamizar | |
| 02-04-24 | Heather Velasquez | 106316007 | Centro | Heather Velasquez | |
| 02-04-24 | Zaretha Elvira Castellanos | 106316008 | Centro | Zaretha Elvira Castellanos | |
| 02-04-24 | Guadalupe Lancha | 106316009 | Centro | Guadalupe Lancha | |
| 02-04-24 | Carol Ruiz | 106316010 | Centro | Carol Ruiz | |
| 02-04-24 | Zaira Vergara | 106316011 | Centro | Zaira Vergara | |
| 02-04-24 | Romina Andrade Rivero | 106316012 | Centro | Romina Andrade Rivero | |
| 03-04-24 | Cecilia Puerto | 106316013 | Centro | Cecilia Puerto | |
| 03-04-24 | Martha Puerto | 106316014 | Centro | Martha Puerto | |
| 03-04-24 | Erika Macayalo | 106316015 | Centro | Erika Macayalo | |
| 03-04-24 | Alvaro Puello | 106316016 | Centro | Alvaro Puello | |
| 03-04-24 | Audi Suárez | 106316017 | Centro | Audi Suárez | |
| 03-04-24 | Nestor Augusto Sanchez | 106316018 | Centro | Nestor Augusto Sanchez | |
| 03-04-24 | Claudia Patricia Galvis | 106316019 | Centro | Claudia Patricia Galvis | |
| 03-04-24 | Ura Johana | 106316020 | Centro | Ura Johana | |
| 03-04-24 | Eduardo Ospina | 106316021 | Centro | Eduardo Ospina | |
| 03-04-24 | Orlando Torriente | 106316022 | Centro | Orlando Torriente | |
| 03-04-24 | Sandra Lumar Argote | 106316023 | Centro | Sandra Lumar Argote | |
| 03-04-24 | Silvana Ramírez | 106316024 | Centro | Silvana Ramírez | |
| 03-04-24 | Desys Pico | 106316025 | Centro | Desys Pico | |
| 03-04-24 | Maria Huerta | 106316026 | Centro | Maria Huerta | |
| 03-04-24 | Carmenza Beltran | 106316027 | Centro | Carmenza Beltran | |
| 03-04-24 | Jorge Cespedes | 106316028 | Centro | Jorge Cespedes | |
| 03-04-24 | Anderson Fabian Ariza | 106316029 | Centro | Anderson Fabian Ariza | |
| 03-04-24 | Olivia Prieto | 106316030 | Centro | Olivia Prieto | |
| 03-04-24 | Rosa Maria Mamilla | 106316031 | Centro | Rosa Maria Mamilla | |
| 03-04-24 | María Estefan Hernández | 106316032 | Centro | María Estefan Hernández | |
| 03-04-24 | Jean Contao Silveira | 106316033 | Centro | Jean Contao Silveira | |
| 03-04-24 | W2 Dayn Hernandez | 106316034 | Centro | W2 Dayn Hernandez | |
| 03-04-24 | Amirito Guenaro | 106316035 | Centro | Amirito Guenaro | |

LINEA: E4Lc

- Meta de la línea de acción: Dar espacios de participación a los veedores de salud que existen en el municipio a través de la articulación de la alianza de usuarios siempre y cuando tengan la conformación legal.
- Actividad: Garantizar espacios de veeduría de salud para la vigilancia y transparencia siempre y cuando estos sean solicitados por las veedurías.
- Evidencia: No se realizó ningún requerimiento por las veedurías en salud.

LINEA: E4Ld

- Meta: Implementación de plan de acción con la alianza de usuarios que garantice la participación social.
- Actividad: Realizar acompañamiento y generar espacios para la realización de las actividades propuestas en el plan de acción por parte de la alianza de usuarios.
- Evidencia: Cronograma de actividades.

| Actividad propuesta | Responsable | Fecha de ejecución |
|--|---|--------------------|
| Gestionar capacitación en temas relacionados con participación ciudadana a entes como el Sena, Alcaldía Municipal y Cajas de Compensación | Gestión externa (presidente y vicepresidenta de la Alianza) Gestión Interna (Profesional SIAU) | Abril- Junio |
| Realizar videos educativos a la comunidad en temas relacionados con autocuidado en salud mental | | |
| Actualización de la información en la página web de alianza de usuarios. Se sugiere realizar un banner relacionado con información de la alianza de usuarios | Profesional SIAU | Abril |
| Realizar gestiones para la visita de la alianza de usuarios a los servicios hospitalarios de la institución | Profesional SIAU | Abril |
| Socialización semanalmente de los deberes y los derechos de los usuarios | Junta directiva de Alianza de Usuarios | Abril |
| Socialización a los vigilantes acerca de los miembros de la alianza de usuarios y los días de reuniones | Profesional SIAU | Abril |
| Gestión de carnet o chalecos de identificación para los miembros de la alianza de usuarios | Profesional SIAU | Mayo |
| Contacto de los colegios para campañas de sensibilización en temas relacionados con promoción y prevención de la salud mental | Presidente de la Alianza | Junio |

LINEA: E4Le

- Meta de la línea de acción: Incluir en el plan de capacitación institucional temáticas relacionadas con el control social enfocadas a mecanismos de participación social en salud.
- Actividad: Desarrollar cuatro capacitaciones a los usuarios de la E.S.E en lo referente a mecanismos de participación social en salud.
- Evidencia: Acta de socialización.

| ACTA DE REUNIÓN | | | |
|---|-------------------------------|-------------------------------------|-------------|
|  | PR. Gestión de la Información | TP. Administrativo | |
| | Código: AD-GIT-GD-P-04- R-06 | Versión: 05 | |
| Acta No. 5 | Fecha Mes de Marzo | Lugar Servicios de consulta externa | Hora |
| Nombre o tema de la reunión: Mecanismo de Participación (PQRSF) | | Inicio 2:00pm. | Fin 3:30pm. |
| Líder de la reunión: Oficina de atención al usuario SIAU – Jean Gomez Villamizar | | | |
| Objetivo de la reunión: Capacitar a los usuarios en temas relacionados con mecanismos de participación de la E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo | | | |

| Agenda de la reunión | |
|----------------------|---|
| No. | Ítem |
| 1 | Socialización mecanismos de participación |
| 2 | Entrega de Banner explicativo |

| Desarrollo de la reunión | |
|---|--|
| <p>La E.S.E. Hospital Psiquiátrico San Camilo cuenta con la oficina de atención al usuario la cual pretende aportar y favorecer todos los mecanismos de participación para los usuarios.</p> <p>¿Qué son PQRSF?</p> <p>Es un sistema que permite recibir y conocer en tiempo real las diferentes percepciones que tienen las personas sobre los servicios que ofrece el hospital, con el fin de dar respuesta oportuna, monitorear la calidad y reconocer el valor que merecen las opiniones, para así mejorar las relaciones con dichas personas y mantener, cuidar y mejorar las relaciones con nuestros usuarios, cuidando así la reputación institucional.</p> | |

1

| ACTA DE REUNIÓN | | | |
|---|-------------------------------|--------------------|--|
|  | PR. Gestión de la Información | TP. Administrativo | |
| | Código: AD-GIT-GD-P-04- R-06 | Versión: 05 | |
| SP. Gestión Documental | Página 2 de 5 | | |

| |
|---|
| <p>Todo usuario tiene derecho a presentar ante el SIAU peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y felicitaciones tal como lo señala la constitución política de Colombia y la circular única de la superintendencia de salud, Para lo cual debe tener en cuenta los siguientes conceptos:</p> <p>SUGERENCIA: Es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso del hospital cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.</p> <p>PETICIÓN: Es una actuación por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita al hospital cualquier información relacionada con la prestación del servicio.</p> <p>QUEJA: Es la expresión o manifestación que le hace el usuario al hospital por la inconformidad que le generó la prestación de alguno de nuestros servicios.</p> <p>RECLAMO: Es la oposición o contrariedad presentada por el usuario, con el objeto de que el Hospital revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio.</p> <p>FELICITACIONES: expresión o declaración positiva en las que la persona reconoce que percibe un buen servicio y que se siente satisfecho con el mismo</p> |
|---|

2



| ACTA DE REUNIÓN | | |
|-------------------------------|--------------------|---|
| PR. Gestión de la Información | TP. Administrativo | Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06 Versión: 05 |
| SP. Gestión Documental | Página 3 de 5 | |

¿COMO PONER UNA PQRSF EN LA ESE HOSPITAL PSIQUIATRICO SAN CAMILO?

Paso #1

- Ingresar a la página web Hospital psiquiátrico san camilo en la opción radica PQRSF

Paso #2

- Realizar una PQRSF

Paso #3

- Dale en la opción "Crear una solicitud" y llena todos los datos solicitados y da click en enviar datos

Paso #4

- Podrás consultar el estado de tu solicitud con el número de radicado dándole click en buscar.

• Tiempo de respuestas PQRSF

| RESPUESTAS PQRSF | |
|------------------|--------------|
| PQRSF | DIAS HABILES |
| QUEJA | 5 |
| FELICITACION | 5 |
| RECLAMO | 5 |
| SUGERENCIA | 5 |
| PETICIONES | 10 |

3

| ACTA DE REUNIÓN | | |
|-------------------------------|--------------------|---|
| PR. Gestión de la Información | TP. Administrativo | Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06 Versión: 05 |
| SP. Gestión Documental | Página 3 de 7 | |

• **Reclamo de riesgo simple:** insatisfacción con la prestación del servicio de salud, sin que se identifique un riesgo imminent para la vida, la integridad del usuario, afectación a población vulnerable, ni cause gran impacto en el sector

• **Reclamo de riesgo priorizado:** Reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecte a poblaciones vulnerables o cause gran impacto en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o el Sector Salud

• **Reclamo de riesgo vital:** Reclamo que involucra un riesgo imminent para la vida o para la integridad de la persona; puede tratarse de un usuario cuya condición clínica representa un riesgo vital, o que en caso de no recibir atención inmediata presenta alta probabilidad de pérdida de miembro u órgano, o que refiere presentar un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado, o manifiesta una condición en salud que de no recibir el servicio requerido en el corto plazo, podría presentar un rápido deterioro que pone en riesgo la integridad de la persona e incluso ocasionar la muerte.

¿Cuáles son los nuevos términos para resolver los reclamos?

Los nuevos términos para resolver los reclamos en salud dependerán del tipo de clasificación del reclamo:

• **Reclamo de riesgo simple:** tendrá un tiempo máximo de respuesta de Setenta y dos (72) horas.

• **Reclamo de riesgo priorizado:** tendrá un tiempo máximo de respuesta de Cuarenta y ocho horas (48) horas.

• **Reclamo de riesgo vital:** tendrá un tiempo máximo de respuesta de

3



| ACTA DE REUNIÓN | | | |
|-------------------------------|--------------------|--|---------------|
| PR. Gestión de la Información | TP. Administrativo | | |
| Código: AD-GIT-GD-P-04- R-06 | | | Versión: 05 |
| SP. Gestión Documental | | | Página 4 de 5 |

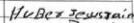
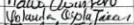
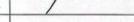
- Banner Socializado



Anexo: Listado de Asistencia AD-GIT-SIAU-P-03-R-04

| REGISTRO SOCIALIZACION SIAU | | | | | |
|-------------------------------|---|-------------------------------|------------|-------------------------|--|
| PR. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN | | TP. ADMINISTRATIVO | | | |
| SP. SIAU | | CÓDIGO: AD-GIT-SIAU-P-03-R-04 | | VERSIÓN: 01 | |
| Objetivo | Comunicaciones a los usuarios en temas relacionados con mecanismos de participación | Responsable | Jean Gomez | | |
| Fecha | Usuario | C.C. | Servicio | Firma | |
| 21-03-24 | Janeth basitidas | | Externo | Janeth Basitidas | |
| 21-03-24 | Martha Isabel Murillo | | Externo | Martha J. Murillo | |
| 21-03-24 | Gladys coceres velezquez | | Externa | Gladys Caceres | |
| 21-03-24 | Jose Jesus Pinto Rincon | | Externo | Jose Pinto | |
| 21-03-24 | Yelisy argentina Palomino | | Externa | Yelisy Argentina | |
| 21-03-24 | Aldro cornecho | | Externa | Aldro Cornecho | |
| 21-03-24 | Lalm Colcedo | | Externa | Lalm Colcedo | |
| 21-03-24 | Diana Solano mejorada | | Externa | Diana Solano | |
| 21-03-24 | Mauri Sanchez | | Centro | Mauri Sanchez | |
| 21-03-24 | Andrea Siles | | Centro | Andrea Siles | |
| 21-03-24 | Julijs prezado Gomez | | Centro | Julijs Prezado Gomez | |
| 21-03-24 | chocano lopendo | | Centro | Chocano Lopendo | |
| 21-03-24 | Ulios morales o | | Centro | Ulios Morales | |
| 21-03-24 | Mayra milta Montano | | Centro | Mayra Milta Montano | |
| 21-03-24 | Alde Savantento | | Centro | Alde Savantento | |
| 21-03-24 | Wilmer galvis | | Centro | Wilmer Galvis | |
| 21-03-24 | Catios Sanchez | | Centro | Catios Sanchez | |
| 21-03-24 | Oreliana estupiñan | | Centro | Oreliana Estupiñan | |
| 21-03-24 | Sonia Zoraité | | Centro | Sonia Zoraité | |
| 21-03-24 | Fernando diaz z | | Centro | Fernando Diaz | |
| 21-03-24 | Fior Arcila | | Centro | Fior Arcila | |
| 21-03-24 | Juan diaz | | Centro | Juan Diaz | |
| 21-03-24 | Emilse Portillo Gomez | | Centro | Emilse Portillo Gomez | |
| 21-03-24 | Julis Urdaneta | | Centro | Julis Urdaneta | |
| 21-03-24 | Carmilo Gomez Argoneta | | Centro | Carmilo Gomez Argoneta | |
| 21-03-24 | Maria Santos | | Centro | Maria Santos | |
| 21-03-24 | Jose Concepcion | | Centro | Jose Concepcion | |
| 21-03-24 | Fior Gerizalde | | Centro | Fior Gerizalde | |
| 21-03-24 | Andrea Slesan | | Centro | Andrea Slesan | |
| 21-03-24 | Thorbian Fernando Alvar | | Centro | Thorbian Fernando Alvar | |
| 21-03-24 | Xula Maria Ramirez | | Centro | Xula Maria Ramirez | |

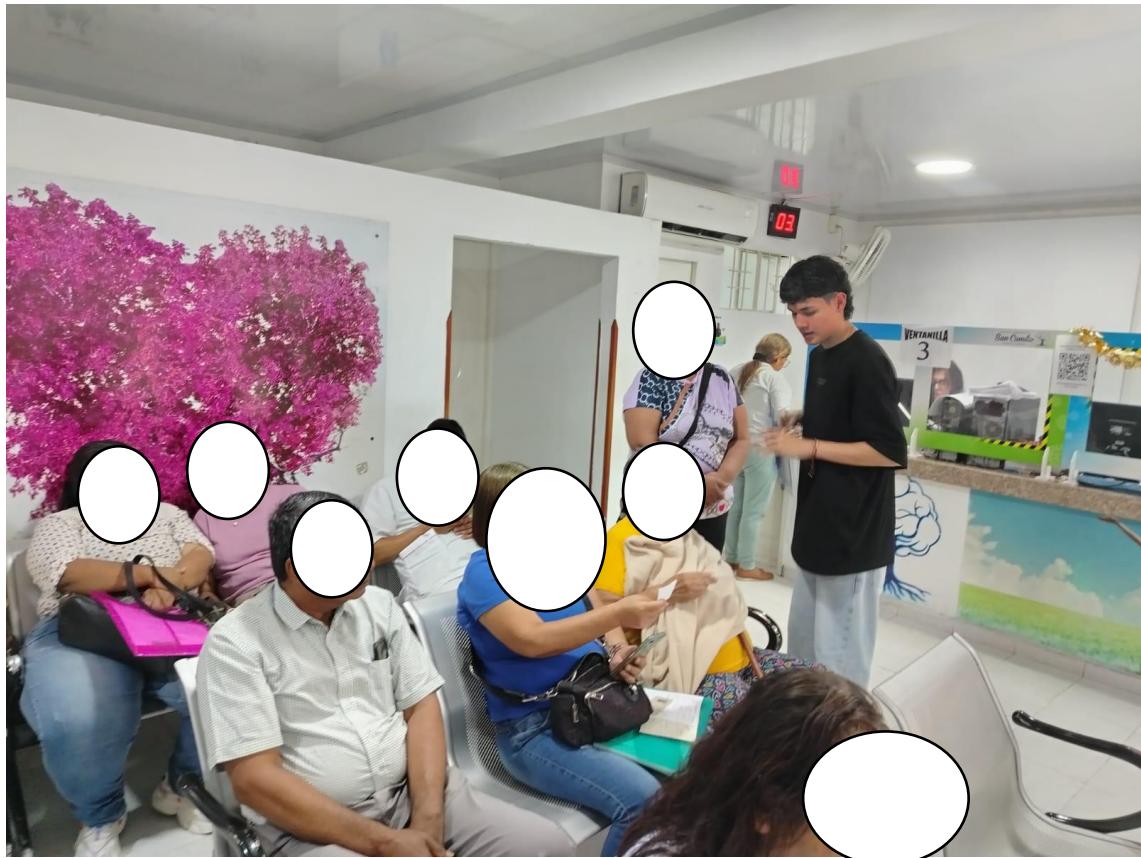
| PR. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN | | TP. ADMINISTRATIVO CÓDIGO: AD-GIF-SIAU-P-03-R-04 VERSIÓN: 01 | |
|----------------------------------|------------------------|--|-------------------|
| SP. SIAU | | PÁGINA 1 DE 1 | |
| Objetivo | Socialización PQPA | Responsable | Santiago Lazoza |
| Fecha | Usuario | C.C. | Servicio |
| 27/11/24 | Manuel Antonio Zorrez | | C. E. Montiel |
| 27/11/24 | Ian Zamora | | C. E. LARA |
| 27/11/24 | Mauricio Casadeigo | | C. E. Mayorga |
| 27/11/24 | Gisela Galván | | C. E. Ochoa |
| 27/11/24 | Maria Fernanda Bolanos | | C. E. (Miguel) |
| 27/11/24 | Zuri Menna Silva | | C. E. Jure |
| 27/11/24 | Maria Cruz Vizcarra | | C. E. (Miguel) |
| 27/11/24 | Marcelo Durante | | C. E. Hech |
| 27/11/24 | Alberto Jose Gomez | | C. E. Alberto |
| 27/11/24 | José Alejandro Estrada | | C. E. Jose |
| 28/11/24 | Durban Camilo Diaz | | C. E. (Oscar) |
| 28/11/24 | Zeydi Sofia Avera | | C. E. (Zeydi) |
| 28/11/24 | Oscar Marquez | | C. E. (Oscar) |
| 28/11/24 | Cristian Maldonado | | C. E. (Cristian) |
| 28/11/24 | Juan Felipe Canacho | | C. E. (Juan) |
| 29/11/24 | Julio Cesar | | C. E. (Julio) |
| 29/11/24 | Leonor Diaz | | C. E. (Leonor) |
| 29/11/24 | Ana Lucia | | C. E. ANA LUCIA |
| 29/11/24 | Yolanda Ortiz | | C. E. (Yolanda) |
| 29/11/24 | Graciella Punilla | | C. E. (Graciella) |

| REGISTRO SOCIALIZACION SIAU | | | |
|--|---|-------------------------------|---|
|  San Camilo Hospital de la Compañía de Jesús | PR. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN | TP. ADMINISTRATIVO | |
| | SP. SIAU | CÓDIGO: AD-GIF-SIAU-P-03-R-04 | VERSIÓN: 01 |
| Objetivo | Sensibilizar a los usuarios como solicitar una Pasa, por los canales habilitados en la institución. | | |
| Fecha | Usuario | Responsable | Firma |
| 18/09/24 | Jesús Jaimes | S. Loraña |  |
| 18/09/24 | Maria meri Pérez | S. Loraña |  |
| 18/09/24 | Marco Quintana | S. Loraña |  |
| 18/09/24 | Felanda Oyola Jaimes | S. Loraña |  |
| 18/09/24 | Jose Chaparro Duran | S. Loraña |  |
| | | S. Loraña |  |
| | | S. Loraña |  |
| | | S. Loraña |  |
| | | S. Loraña |  |
| | | S. Loraña |  |
| | | S. Loraña |  |
| | | S. Loraña |  |
| | | S. Loraña |  |
| | | S. Loraña |  |
| | | S. Loraña |  |
| | | S. Loraña |  |
| | | S. Loraña |  |
| | | S. Loraña |  |
| | | S. Loraña |  |
| | | S. Loraña |  |
| | | S. Loraña |  |
| | | S. Loraña |  |
| | | S. Loraña |  |



| REGISTRO SOCIALIZACIÓN SIAU | | |
|----------------------------------|-------------------------------|-------------|
| PR. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN | TP. ADMINISTRATIVO | |
| | CÓDIGO: AD-GIF-SIAU-P-03-R-04 | VERSIÓN: 01 |
| SP. SIAU | PÁGINA 1 DE 1 | |

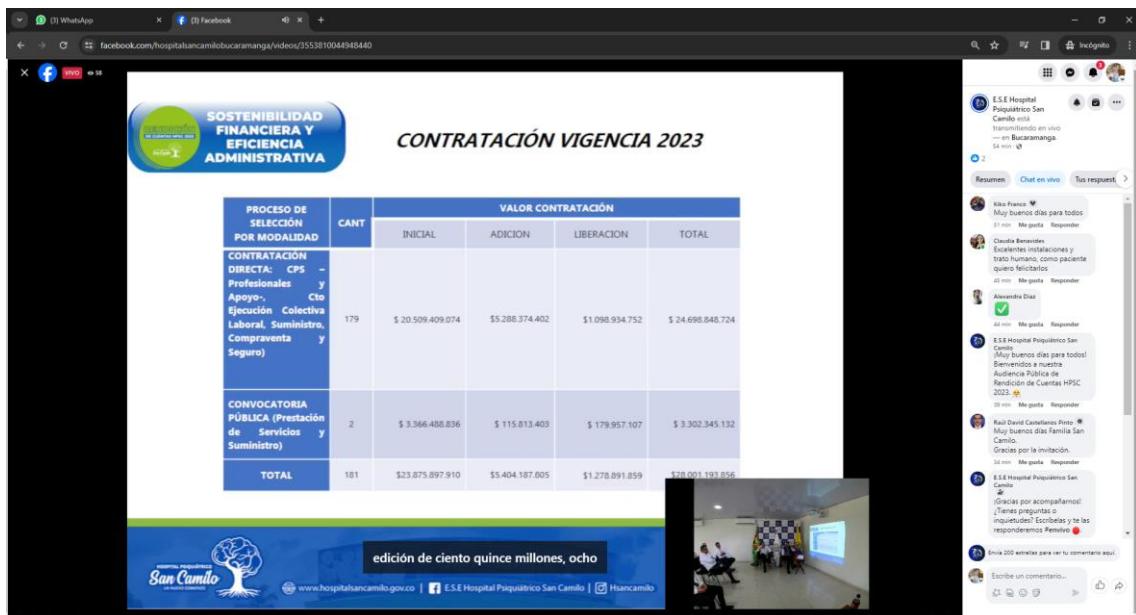
| Objetivo | Socialización Canal PQR | Responsable | | |
|----------|-------------------------|-------------|----------|---------------|
| Fecha | Usuario | C.C | Servicio | Firma |
| 05/12/24 | Carlos Emilio paz | 07122024 | C. E | C. E. l. |
| 05/12/24 | Aldo Mauricio Gallo | | C. E. | Andrea |
| 05/12/24 | Gonzalo Collego Diaz | | C. E. | Gonzalo |
| 05/12/24 | Martin Tomi Gotoro | | C. E. | mltoro |
| 05/12/24 | Juan Bautista Bueno | | C. E. | Juan Bautista |
| 05/12/24 | William Silva Lopez | | C. E. | Wifan |
| 05/12/24 | Arturo Muñoz | | C. E. | Arturo Muñoz |
| 05/12/24 | Dagoberto Castellanos | | C. E. | Dagoberto |
| 05/12/24 | Andres Fabian Silva | | C. E. | ANDRES F. |
| 05/12/24 | Elizabeth Sepulveda | | C. E. | Elizabeth |
| 11/12/24 | Ana Esther Silva | | C. E. | Ana Esther |
| 11/12/24 | Zuz Mireya Tavera | | C. E. | Zuz-tavera |
| 11/12/24 | Dora Fino | | C. E. | Dora Fino |
| 11/12/24 | Rosa Vega | | C. E. | Rosa |
| 11/12/24 | Alba Hernandez | | C. E. | Alba |
| 13/12/24 | Maria Unice Diaz | | C. E. | Unice |
| 13/12/24 | Dora Mercedes Rayes | | C. E. | Dora |
| 13/12/24 | Garran Medina Sarmiento | | C. E. | Garran |
| 13/12/24 | Velly celina padilla | | C. E. | Velly |
| 13/12/24 | Jose Vicente Carrascal | | C. E. | Jose |
| 13/12/24 | Roberto Solano prent | | C. E. | Roberto |



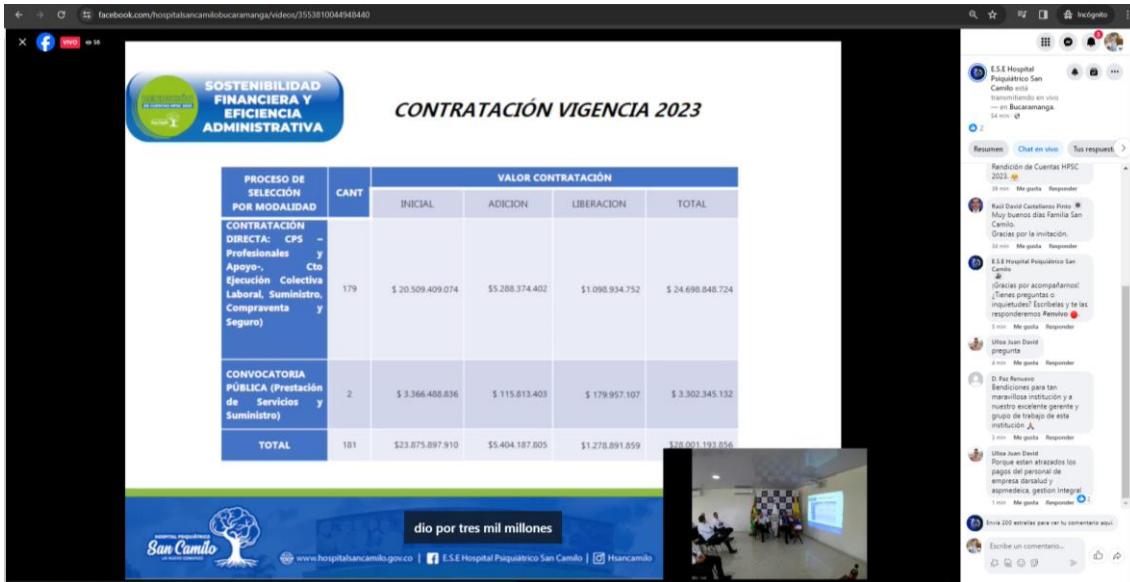
EJE 5 GESTIÓN Y GARANTÍA DE LA SALUD CON PARTICIPACIÓN EN EL PROCESO DE DECISIÓN

LINEA: E5La

- Meta de la línea de acción: Garantizar la participación de un usuario como representante de la junta directiva como miembro del comité de ética comité de participación social COPACO.
- Actividad Invitar a los miembros de la alianza de usuarios a participar de la rendición de cuentas.
- Evidencia: Evidencias de la participación de los miembros de la alianza.



| PROCESO DE SELECCIÓN POR MODALIDAD | CANT | VALOR CONTRATACIÓN | | | |
|---|------------|-------------------------|------------------------|------------------------|-------------------------|
| | | INICIAL | ADICION | LIBERACION | TOTAL |
| CONTRATACIÓN DIRECTA: CPS - Profesionales y Apoyo, Cto Ejecución Colectiva Laboral, Suministro, Compraventa y Seguro) | 179 | \$ 20.509.409.074 | \$ 5.288.374.402 | \$ 1.098.934.752 | \$ 24.696.848.724 |
| CONVOCATORIA PÚBLICA (Prestación de Servicios y Suministro) | 2 | \$ 3.366.408.836 | \$ 115.013.403 | \$ 179.957.107 | \$ 3.302.345.132 |
| TOTAL | 181 | \$23.875.897.910 | \$5.404.187.005 | \$1.278.891.859 | \$28.001.193.056 |



SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

CONTRATACIÓN VIGENCIA 2023

| PROCESO DE SELECCIÓN POR MODALIDAD | CANT | VALOR CONTRATACIÓN | | | |
|--|------------|--------------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------------|
| | | INICIAL | ADICION | LIBERACION | TOTAL |
| CONTRATACIÓN DIRECTA: CPS – Profesionales y Apoyo-, Cto Ejecución Colectiva Laboral, Suministro, Compraventa y Seguro) | 179 | \$ 20.509.409.074 | \$ 5.288.374.402 | \$ 1.098.934.752 | \$ 24.696.848.724 |
| CONVOCATORIA PÚBLICA (Prestación de Servicios y Suministro) | 2 | \$ 3.366.408.836 | \$ 115.813.403 | \$ 179.957.107 | \$ 3.302.345.132 |
| TOTAL | 181 | \$ 23.875.897.910 | \$ 5.404.187.805 | \$ 1.278.891.859 | \$ 27.559.077.574 |

dio por tres mil millones

www.hospitalsancamilo.gov.co | E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo | Hsancamilo

LINEA: E5Lb

- Meta de la línea de acción: Implementar herramientas que le permitan a la ciudadanía participar en la gestión del sector salud.
- Actividad: Promover participación de la comunidad de manera virtual o presencial en la rendición de cuentas de la institución.
- Evidencia: Acta de socialización

| ACTA DE COMITÉ | | | |
|-------------------------------|--------------------|------------------------------|-------------|
| PR. Gestión de la Información | TP. Administrativo | Código: AD-GIT- GD-P-04-R-05 | Versión: 05 |
| SP. Gestión Documental | Página 1 de 6 | | |

COMITÉ DE ALIANZA DE USUARIOS ACTA No 4

Fecha: 15-03-2024

Hora: 10:30am

Lugar: Auditorio de subdirección científica

Asistentes:

| | |
|---------------------------------|--------------------------------------|
| 1. Judith Becerra Mejía | Presidente Alianza de Usuarios |
| 2. Ilda María Contreras Ramírez | Revisor Fiscal Alianza de Usuarios |
| 3. Leidy Vanessa García | Representante de los usuarios |
| 4. María Eugenia Pineda | Secretaria de la alianza de usuarios |
| 5. Karen Dayana Santos Peña | Profesional SIAU |

ORDEN DEL DÍA

1. Verificación del quórum
2. Promover estrategias de puesta desarrollar con la ciudadanía sobre el autocuidado
3. Generar el plan de trabajo de la alianza 2024
4. Invitar a la rendición en cuentas de la institución.
5. Firma de los estatutos
6. Proposiciones y varios

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Verificación del quórum, se cumple con la participación, la señora Ilda María Contreras participo de manera virtual.
2. La presidenta de la junta directiva refiere que es de suma importancia el poder generar estrategias a la comunidad con el fin de que conozcan los servicios de la institución y de igual manera se trabaje en pro de la Promoción y Prevención de la salud mental, por lo que sugiere hacer intervenciones pedagógicas en los espacios académicos

| ACTA DE COMITÉ | | | |
|-------------------------------|--------------------|------------------------------|-------------|
| PR. Gestión de la Información | TP. Administrativo | Código: AD-GIT- GD-P-04-R-05 | Versión: 05 |
| SP. Gestión Documental | Página 2 de 6 | | |

como los colegios esto con el fin de tratar temas de suma importancia en salud mental.

3. Durante el desarrollo de la reunión se generan ilusiones de ideas relacionadas con el trabajo que desarrollaría la alianza de usuarios durante la vigencia 2024, a lo cual se proyecta el siguiente cronograma y plan de trabajo.

| Actividad propuesta | Responsable | Fecha de ejecución |
|---|---|--------------------|
| Gestionar capacitación en temas relacionados con participación ciudadana a entes como el Sena, Alcaldía Municipal y Cajas de Compensación | Gestión externa (presidente y vicepresidente de la Alianza) Gestión Interna (Profesional SIAU) | Abril- Junio |
| Realizar videos educativos a la comunidad en temas relacionados con autocuidado en salud mental | Junta directiva de Alianza de Usuarios | |
| Actualización de la información en la página web de alianza de usuarios. Se sugeriría realizar un banner destacando con información de la alianza de usuarios | Profesional SIAU | Abril |
| Realizar gestiones para la visita de la alianza de usuarios a los servicios hospitalarios de la institución | Profesional SIAU | Abril |
| Socialización semanalmente de los deberes y los derechos de los usuarios | Junta directiva de Alianza de Usuarios | Abril |
| Socialización a los vigilantes acerca de los miembros de la alianza de usuarios y los días de reuniones | Profesional SIAU | Abril |
| Gestión de carnet o chalecos de identificación para los miembros de la alianza de usuarios | Profesional SIAU | Mayo |
| Contacto de los colegios para campañas de sensibilización en temas relacionados con promoción y prevención de la salud mental | Presidente de la Alianza | Junio |

| ACTA DE COMITÉ | |
|-------------------------------|--|
| PR. Gestión de la Información | TP. Administrativo Código: AD-GIT- GD-P-04-R-05 Versión: 05 |
| SP. Gestión Documental | Página 3 de 6 |

4. Invitar a la rendición en cuentas de la institución: Se socializa a los miembros de la alianza la fecha



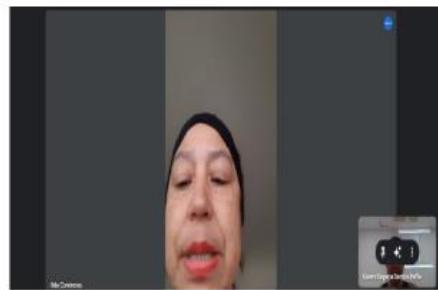
Se motiva a cada uno de ellos a participar tanto en la redición de cuenta y en elevar pregunta o inquietudes relacionadas con la institución

5. Firma de los estatutos: Se realiza firma de los estatutos con los miembro presente en la reunión

3

| ACTA DE COMITÉ | |
|-------------------------------|--|
| PR. Gestión de la Información | TP. Administrativo Código: AD-GIT- GD-P-04-R-05 Versión: 05 |
| SP. Gestión Documental | Página 5 de 5 |

ASISTENCIA VIRTUAL



5

LINEA: E5Lc

- Meta de la línea de acción: Planear espacios en coordinación interinstitucional para incentivar la participación de actores sociales y comunitarios en el control social como dispositivo para que la ciudadanía se capacite y participe en la gestión del sector salud.
- Actividad: Realizar en coordinación con secretaría de salud capacitación a la alianza de usuarios con el fin de que tengan conocimientos para aportar a la toma de decisiones en cuanto a la gestión pública realizada en el sector salud
- Evidencia: Se realizó la respectiva gestión para la participación de la alianza de usuarios en diplomado de ciudadanía.



La salud lo convoca, participe del:
**Encuentro de líderes
y lideresas comunitarios en Salud**

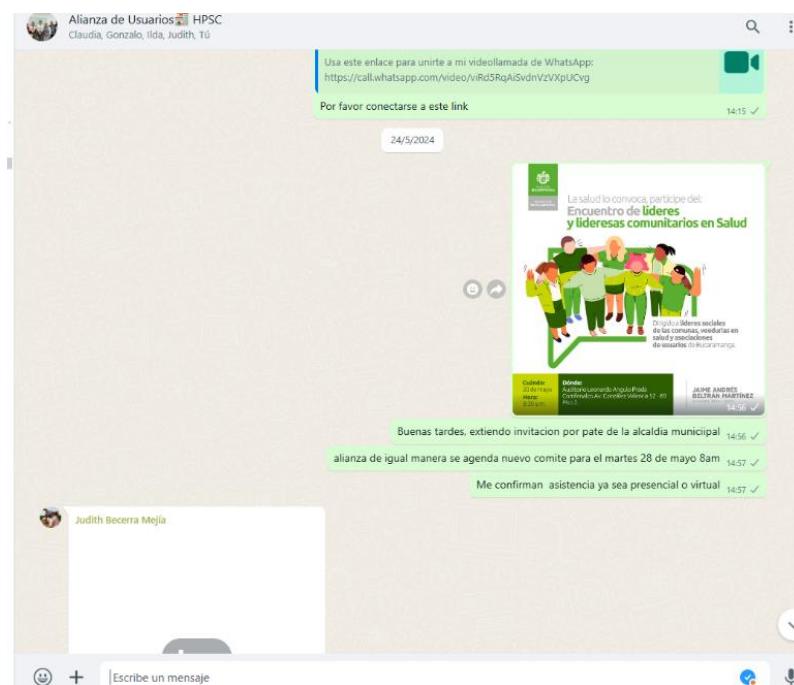
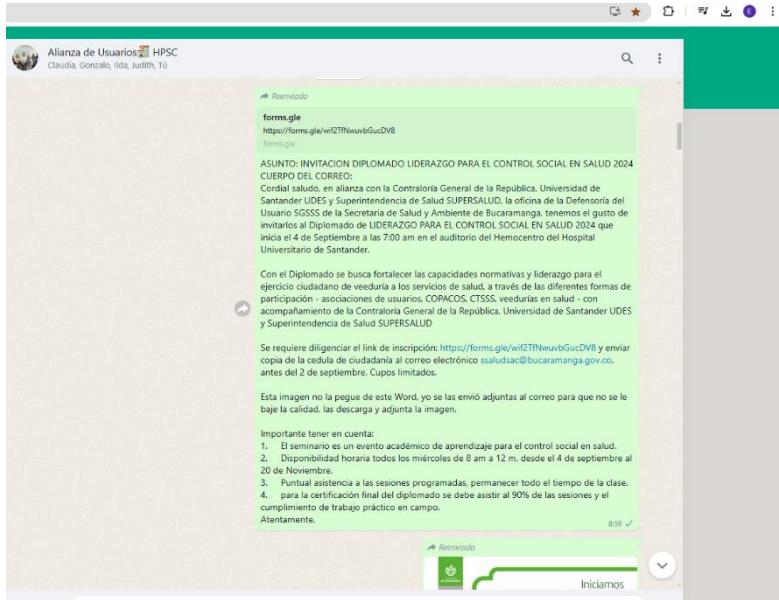


Cuándo:
30 de mayo
Hora:
8:30 a.m.

Dónde:
Auditorio Leonardo Angulo Prada
Comfenalco Av. González Valencia 52 - 69
Piso 2.

**JAIME ANDRÉS
BELTRÁN MARTÍNEZ**
ALCALDE 2024 - 2027





LINEA: E5Ld

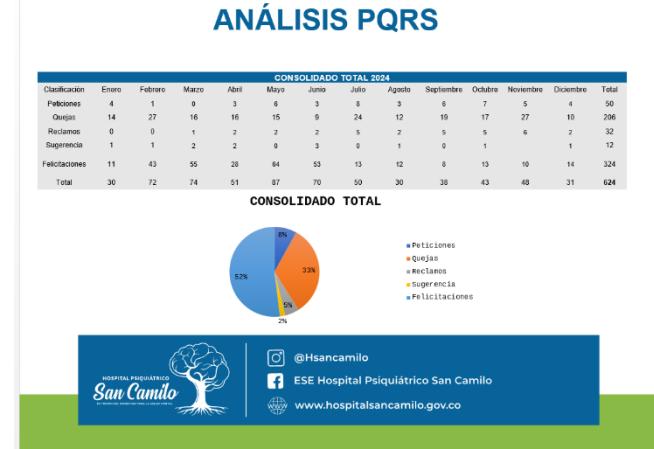
- Meta de la línea de acción: Fortalecer escenarios para la participación en la toma de decisiones.
- Actividad: Garantizar la ejecución del plan de mejoramiento teniendo en cuenta las causales de PQR
- Evidencia: Socialización los diferentes comités participantes del SIAU.

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Presentado por: Karen Dayana Santos Peña
Proceso u oficina gestora: Gestión de la información



ESE Hospital Psiquiátrico San Camilo | @Hsancamilo | www.hospitalsancamilo.gov.co



| PLAN DE MEJORAMIENTO DE SIAU | | | |
|--|--|-----------|---|
| Causal | Plan de Mejora implementado | Ejecución | Eficacia |
| Atención Recibida | Se realizaron banner los cuales se encuentra en proceso de socialización tanto en medios digitales como en los servicios | 100% | Reincede la causal a lo largo del tiempo |
| | Se realizó la capacitación al personal de primera línea de atención | | |
| | Se desarrolló capacitación a área del Call Center | | |
| Asignación de citas por prueba de neuropsicología | Desde la gerencia se llevó a cabo una reunión con los jefes de cada área, incluyendo psiquiatría y Enfermería, con el propósito de identificar las fallas existentes en los procesos de atención y establecer estrategias para su mejoría. | | |
| | Se realizó una reunión con las áreas que apoyan el proceso de humanización, con el objetivo de generar acciones efectivas para mejorar la atención brindada a los usuarios | 25% | |
| | En el mes de septiembre se realizó contratación de un talento humano para pruebas por neurología | 100% | Se cuenta con una lista de espera de dos meses |
| Demoras y estado en los alimentos | Se realizó ronda de seguridad en el mes de octubre, se establecen acciones de mejora | 100% | Seguimiento a acciones de mejora proyectadas |
| | Se desarrolló la reunión con el talento humano con el fin de evitar futuros causales de PQR | 100% | Reincede la causal a lo largo del tiempo causal abarcón |
| Falta de oportunidad en la entrega de medicamento | Se emite circular sobre el desabastecimiento por parte del Fondo Rotatorio de Estupefacientes, quien es el encargado de la entrega del medicamento. | 100% | Reincede la causal a lo largo del tiempo |
| | Proceso | | |
| <p>ESE Hospital Psiquiátrico San Camilo @Hsancamilo www.hospitalsancamilo.gov.co</p> | | | |

| PLAN DE MEJORAMIENTO DE SIAU | | | | | | | | | |
|--|---|-----------|-----------------------|----------|---|--|---|---|----|
| Causal | Plan de Mejora implementado | Ejecución | Eficacia | | | | | | |
| Atención exclusiva a los niños, niñas y adolescentes | Se realizó el ajuste requerido, hasta la fecha nos se han presentado PQR relacionada con la causal | 100% | No reincede la causal | | | | | | |
| Citas de terapias de rehabilitación cognitiva | Se realizó la contratación de un nuevo psicólogo para las terapias | 100% | No reincede la causal | | | | | | |
| Demoras en la entrega de historias clínicas del servicio consulta externa A | Se realizó contratación de talento humano para suprir la necesidad | 100% | No reincede la causal | | | | | | |
| Contaminación por el estadio de las canecas | Desde el área de subdirección científica, enfermería y seguridad del paciente realiza la respectiva ronda de seguridad para realizar las respectivas acciones pertinentes | 100% | No reincede la causal | | | | | | |
| Aires acondicionados | Se realizó los respectivos mantenimientos | 100% | No reincede la causal | | | | | | |
| Exceso de zancudos y coméjen | Se realizó la respectiva fumigación y socialización de cronograma | 100% | No reincede la causal | | | | | | |
| Olor de cigarrillo cerca al servicio de farmacodependencia | Olor de cigarrillo cerca al servicio de farmacodependencia | 100% | No reincede la causal | | | | | | |
| <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Eficacia</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Total de causales que no reiniden en el tiempo</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Total de causales proyectadas y ejecutada</td> <td>13</td> </tr> </tbody> </table> | | | | Eficacia | % | Total de causales que no reiniden en el tiempo | 7 | Total de causales proyectadas y ejecutada | 13 |
| Eficacia | % | | | | | | | | |
| Total de causales que no reiniden en el tiempo | 7 | | | | | | | | |
| Total de causales proyectadas y ejecutada | 13 | | | | | | | | |
| <p>ESE Hospital Psiquiátrico San Camilo @Hsancamilo www.hospitalsancamilo.gov.co</p> | | | | | | | | | |

| E.S.E. HOSPITAL PSIQUIATRICO SAN CAMILO Y SUS SEDES | | | | |
|---|----------------------------|---|-----------------------------|-----------------------------|
| | | LISTADO DE ASISTENCIA | | |
| | | PR. Gestión de la Información | TP. Administrativo | |
| | | SP. Gestión Documental | Página 1 de 1 Versión: 06 | Código: AD-GIT-GD-P-04-R-10 |
| Nombre o tema de la reunión | | Comité #1 participación social y atención al usuario | Fecha | 16-01-2025 |
| Objetivo de la reunión | | Socializar y analizar los resultados de las encuestas de satisfacción y las barreras de acceso correspondientes al mes de diciembre y al cuarto trimestre de 2024 | | |
| Proceso responsable | | Sistema de información y atención al usuario | Dirigido por | Karen Dayana Santos Peña |
| Nº | NOMBRE Y APELLIDOS | PROCESO / ENTIDAD AL QUE PERTENECE | CORREO | TELÉFONO |
| 1 | Alvaro J. Gómez | Psicólogo | alvaro.gomez@hsc.gov.co | 3173639721 |
| 2 | César Enrique Espitia Ruiz | SIAU | cesar.espitia@hsc.gov.co | 3015100070 |
| 3 | Diana Ximena Taveras Ruiz. | GIM - Calidad. | dix@hsc.gov.co | 3173639721 |
| 4 | Karen Daspina Santos Peña | SIAU | siau@hsc.gov.co | 3173635024 |
| 5 | | | | |
| 6 | | | | |
| 7 | | | | |
| 8 | | | | |
| 9 | | | | |
| 10 | | | | |
| 11 | | | | |
| 12 | | | | |
| 13 | | | | |

Dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, "Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales" y de conformidad con lo señalado en el Capítulo II – artículo 4 "Autorización" del Decreto reglamentario 1377 de 2013 "Por el cual se reglamenta la ley 1581 de 2012", con la firma de este documento de manera libre, expresa y voluntaria, se certifica que ha sido informado (a) por la E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo que: La entidad recolecta y almacena datos personales y sensibles por distintos canales según lo señala la ley, con fin del desarrollo de su actividad como entidad prestadora de salud por lo que quiere la recolección, análisis, almacenamiento, supresión y uso de los datos personales y sensibles de clientes internos y externos. Los datos serán almacenados conforme a los principios establecidos en el Capítulo I- Artículo 4 de la ley 1581 de 2012. Los titulares de los datos tienen derecho a realizar cualquier modificación, supresión, consulta, rectificación o revocación de autorización según lo señalado en el artículo 8 de la ley 1581 de 2012. Los datos personales y sensibles y podrán ser transferidos, reportados o registrados a terceros según lo señalado en Capítulo III- Artículos 25 – 26 de la ley 1581 de 2012. La entidad realiza el procedimiento del manejo y tratamiento de datos personales según los deberes establecidos por el título VI - artículo 17 – 18 y desarrolla los canales para hacer efectivos los derechos de los clientes internos y externos sobre sus datos según lo señalado en el título IV – Artículo 6 de la ley 1581 de 2012.

Con compromiso institucional,

PSIC. KAREN DAYANA SANTOS PEÑA
Profesional SIAU
E mail: Siau@hospitalsancamilo.gov.co
E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo